

Processo de arbitragem n.º 1820/2018

Reclamante: Joaquim

Reclamada: Lda.

SUMÁRIO:

I - O contrato que tem por objeto a reparação de uma avaria detetada num computador usado deve ser qualificado como empreitada de consumo quando uma parte, que exerce com carácter profissional uma determinada atividade económica, se obriga, mediante um preço, a realizar certa obra, a quem a destina a uso predominantemente pessoal, mesmo que a obra se traduza na intervenção num bem já existente, uma vez que se materializa numa coisa concreta, suscetível de entrega e aceitação.

II - A responsabilidade civil por cumprimento defeituoso e inerente indemnização pelos danos sofridos depende da verificação dos seguintes pressupostos cumulativos: a) prática de um facto ilícito, que na responsabilidade civil contratual se traduz numa situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso (ou seja, verificação de uma desconformidade entre a conduta do devedor e a prestação a que está vinculado); b) culpa do devedor (que se presume); c) existência de danos sofridos pelo credor; e d) nexo de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos.

III - As regras relativas à distribuição do ónus da prova em sede de responsabilidade civil contratual por cumprimento defeituoso ditam que o defeito ou a falta de conformidade do bem constituirá o facto constitutivo do direito que o credor/consumidor se arroga, pelo que, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do CC, caberá a este provar que tal defeito existe ou se verificou. Feita esta prova, caberá depois ao devedor ilidir a presunção de culpa que sobre si impende nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do CC.

IV - Estando consagrada no ordenamento jurídico português a teoria da causalidade adequada na formulação negativa, quanto ao nexo de causalidade na responsabilidade civil, cabe ao credor/consumidor, enquanto lesado, provar quais os danos que sofreu e que os mesmos são consequência adequada do facto. O lesante tem o ónus de provar que o facto é, em abstracto, indiferente e só se tornou condição *sine qua non* dele em resultado de circunstâncias extraordinárias.

I - RELATÓRIO

1. O Requerente, tendo celebrado com a Requerida um contrato de prestação de serviços relativo à reparação de uma avaria num computador que lhe pertence e em estado de usado, alega, em resumo, os seguintes factos essenciais:
 - a) Em março de 2018, perante uma avaria evidenciada pelo computador de que é proprietário, da marca “Asus” - Modelo AS ET2321IUTH 1B, e constatando não lhe ser possível proceder à sua reparação, contrata os serviços da Requerida.
 - b) A 6 de março de 2018 desloca-se ao estabelecimento comercial da Requerida entregando o seu computador para reparação, tendo retornado para o levantar no dia 9 de março de 2018.
 - c) A avaria reportada respeitava, segundo lhe indicou a Requerida, à danificação de uns “encaixes” no cabo do monitor e que teriam sido consertados com “cola quente”, tendo o custo desta reparação se cifrado em 23,00 euros.
 - d) Após 15 dias o computador voltou a evidenciar a dita avaria e o Requerente “abrindo” o aparelho para tentar perceber se conseguia reparar a falha verificada, apercebe-se da falta de uma tampa do tamanho de 30cmx20cm.
 - e) Tendo contactado a empresa Asus, fabricante da marca do computador, para questionar sobre a função da dita peça, responde-lhe esta de que se trataria da “proteção à dissipação da motherboard”.
 - f) Contacta seguidamente a Requerida, por email, solicitando a colocação da peça em falta, tendo enviado para o efeito fotos da mesma por forma a que procedessem à sua encomenda.
 - g) A Requerida solicita, todavia, que o computador seja levado ao seu estabelecimento por forma a poderem analisar a situação, tendo o Requerente assim procedido.
 - h) A 16 de julho de 2018 a Requerida informou por email que a peça em falta já estaria disponível para montagem, questionando ainda o Requerente sobre quando lhe seria possível “trazer o computador para colocar a peça”.
 - i) Em resposta o Requerente solicita a entrega da peça para que procedesse à sua montagem.
 - j) A Requerida, denotando preferência por proceder à montagem da peça sem custos adicionais, aceita entregar a peça ao Requerente para que este efetuasse a referida colocação da tampa.
 - k) Aquando da entrega da peça, o Requerente apercebe-se de que a mesma não vinha acompanhada dos parafusos necessários à sua montagem, pelo que foi necessário deslocar-se ao estabelecimento comercial da Requerida novamente, e pela terceira vez após a deteção da falta da peça, levando consigo o computador para que a reparação fosse terminada.

- l) Em virtude do “desaparecimento” da peça do computador, o Requerente teve de efetuar seis deslocações adicionais (de ida e volta) ao estabelecimento comercial da Requerida com o custo de 12,25 euros cada, no montante total de 73,50 euros.
 - m) Durante o período que mediou a deteção da falta da peça até à sua colocação, limitou o uso do computador por forma a não danificar o mesmo, tendo recusado a edição de trabalhos de imagem no valor total de 50,00 euros.
 - n) O Requerente indicou que o presente litígio o obrigou a consultar um advogado a 14 de novembro de 2018, tendo pago a título de honorários o valor de 40,00 euros.
2. A Requerida, regularmente citada, contestou (fls. 14-19) os factos descritos pelo Requerente, tendo alegado, em resumo, que:
- a) A Requerida é uma empresa que se dedica ao comércio por grosso e a retalho de equipamentos de informática, software e material de escritório; prestação de serviços de montagem e assistência técnica aos produtos comercializados, desenvolvimentos e comércio de software e soluções informáticas.
 - b) A 6 de março de 2018 a Requerida recebeu do Requerente nas suas instalações um equipamento da marca Asus, modelo ET 2321, All-In-One, usado, tendo sido efetuado o respetivo pedido de assistência n.º 13446.
 - c) A avaria apresentada pelo equipamento traduzia-se no facto de a imagem não passar para o ecrã, tendo o computador sido entregue sem dois parafusos exteriores da tampa traseira, dando a “entender que o equipamento já havia sido desmontado anteriormente”.
 - d) A avaria detetada respeitava ao facto de os encaixes do cabo do monitor estarem partidos, pelo que foi colocada “cola quente para fixar o cabo”, tendo a Requerida alertado o Requerente “que a cola com o passar do tempo poderia soltar-se”.
 - e) Pela referida reparação o Requerente liquidou o valor de 23,00 euros e procedeu ao levantamento do equipamento.
 - f) A 27 e 30 de abril de 2018, o Requerente enviou emails à Requerida dando conta da falta da tampa de dissipação da motherboard no equipamento.
 - g) Agindo “com o propósito de manter o cliente satisfeito com a intervenção da Reclamada”, e mesmo não concordando que a tal tampa tenha desaparecido no seu estabelecimento, a Requerida decidiu suportar os custos de aquisição da dita “proteção de dissipação da motherboard” e solicitá-la ao fabricante do equipamento.
 - h) Uma vez obtida a peça, a Requerida, através do seu técnico especializado, enviou email ao Requerente dando conta de que a peça estava em loja e aconselhando este a trazer o equipamento para que a peça fosse colocada pelos próprios técnicos, sem custos adicionais.
 - i) O Requerente, não dando resposta à Requerida, “apareceu na oficina sem aviso prévio para levantar a peça”, tendo “ficado muito admirado porque a peça não trazia os parafusos”.

- j) A Requerida explicou ao Requerente que “nenhuma peça pedida à marca de origem se faz acompanhar dos parafusos” e que, por esse motivo, preferia que fossem os seus técnicos a colocar a peça no equipamento, situação que o Requerente aceitou.
- k) Não foi cobrado qualquer custo ao Requerente nem pela peça (no valor de 15,36 euros acrescido de IVA à taxa legal em vigor), nem pela intervenção do técnico especializado (no valor de 37,50 euros/hora).
- l) O Requerente terá causado prejuízos à imagem e ao bom nome da Requerida, com o registo escrito numa página web de comentários depreciativos e difamatórios contra o bom nome da sociedade Requerida, pelo que peticiona o pagamento de uma indemnização de valor não inferior a 1.500,00 euros e a sua condenação como litigante de má fé.

3. Da (in)competência do tribunal arbitral

A análise do litígio carreado para este tribunal arbitral depende da determinação prévia da correspondente competência para a sua decisão.

3.1. A submissão de um litígio a arbitragem depende, desde logo, do acordo das partes manifestado na designada convenção de arbitragem que, conforme prescreve o artigo 1.º, n.º 3, da Lei 63/2011, de 14 de dezembro (LAV), pode assumir a forma de *compromisso arbitral*, quando tem por objeto litígios atuais, ou de *cláusula compromissória* para “*litígios eventuais emergentes de determinada relação jurídica contratual ou extracontratual*”. No âmbito da arbitragem de conflitos de consumo adquire ainda relevância a figura da *declaração de adesão genérica* ou *adesão plena*¹, nos termos da qual um determinado fornecedor de bens ou prestador de serviços aceita a competência do tribunal arbitral para os litígios decorrentes da sua atividade económica que se venham a colocar no âmbito de uma concreta relação jurídica de consumo, desde que o consumidor apresente a correspondente reclamação no tribunal arbitral a que o agente aderiu. Nesta sede, o acordo de vontades subjacente à convenção de arbitragem e exigido pela LAV decorrerá, para o Requerido, da adesão plena ao centro de arbitragem de conflitos de consumo e, para o Requerente, da apresentação da respetiva reclamação. No presente processo a Requerida é signatária de uma declaração de adesão genérica ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo² (adiante abreviadamente designado CNIACC), pelo que aceita a competência deste tribunal arbitral, bem como as inerentes regras processuais. Com a apresentação da reclamação pelo Requerente ao CNIACC, este

¹ Sobre esta figura, veja-se, entre outros, Jorge Morais de Carvalho e Joana Campos Carvalho (2016). “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, *RED - Revista Electrónica de Direito*, N.º 1, fevereiro, Faculdade de Direito da Universidade do Porto, pp. 7-11, disponível em <https://www.cije.up.pt/content/problemas-jur%C3%ADdicos-da-arbitragem-e-da-media%C3%A7%C3%A3o-de-consumo>.

² Autorizado por Despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009.

emite a correspondente declaração de vontade concordante tornando-se perfeita a convenção de arbitragem e resultando, destarte, a jurisdição deste tribunal arbitral.

3.2. Por outro lado, de acordo com o artigo 4.º, n.ºs 1 e 2 do Regulamento do CNIACC, este tribunal arbitral “*promove a resolução de conflitos de consumo*” que decorram “*da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios*” (conforme decorre, de resto, do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor, de onde resultam os quatro elementos conceptuais da definição de consumidor e, por consequência, de uma relação jurídica de consumo³). Ora a Requerida dedica-se “ao comércio por grosso e a retalho de equipamentos de informática, software e material de escritório; prestação de serviços de montagem e assistência técnica aos produtos comercializados, desenvolvimentos e comércio de software e soluções informáticas” (fl. 14), exercendo, por isso, uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios patrimoniais (elemento relacional). Acresce que prestou ao Requerente, pessoa singular (elemento subjetivo), um serviço de reparação de um computador (elemento objetivo). O bem objeto da reparação seria usado para uso pessoal, mas também profissional, uma vez que, segundo alega o Requerente, o utiliza para trabalhos de edição de imagem, vindo até peticionar prejuízos decorrentes da recusa desses trabalhos. Existirá, assim, uma utilização mista do computador devendo aferir-se qual o uso predominante do bem⁴. Afirmando o Requerente que no momento presente tem a seu cargo as funções de cuidador informal, tendo exercido anteriormente a profissão de serralheiro mecânico (não necessitando de forma direta do computador para o exercício desta atividade) e apenas por vocação e *hobby* se dedica a trabalhos de carácter artístico, considera-se que predominantemente o computador em litígio neste processo é usado para fins pessoais e não profissionais, pelo que se concretiza na factualidade descrita uma relação de consumo e também por essa razão é competente este tribunal arbitral para decidir a matéria *decidendi* respeitante à reparação defeituosa do predito computador e dos prejuízos que advieram dessa situação.

3.3. Cumprirá ainda aferir da competência deste tribunal arbitral para decidir do pedido reconvenicional apresentado pela Requerida que peticionou o pagamento de uma indemnização pecuniária, nunca inferior a 1.500,00 euros, a título de prejuízos causados à sua imagem e bom nome, bem como do pedido do Requerente, em resposta e complementando o pedido inicial, relativo ao pagamento de uma indemnização de

³ Sobre a noção de consumidor e inerente relação de consumo, veja-se, entre outros, Jorge Morais de Carvalho (2017). *Manual de Direito do Consumo*, 4ª ed., Almedina, Coimbra, pp. 21-31; Fernando Dias Simões (2012). *O conceito de consumidor no Direito Português (II)*, JusNet 35/2012, Wolters Kluwer, disponível em [http://repository.umac.mo/bitstream/10692/866/1/8622_0_O_conceito_de_consumidor_no_Direito_Portugu%C3%AAs_\(II\).pdf](http://repository.umac.mo/bitstream/10692/866/1/8622_0_O_conceito_de_consumidor_no_Direito_Portugu%C3%AAs_(II).pdf), acedido em 2 de março de 2017; Paulo Duarte (1999). “O Conceito jurídico de consumidor segundo o art. 2.º/1 da Lei de Defesa do Consumidor”, *Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra*, vol. LXXV, pp. 649-703.

⁴ Conforme nos dá conta Jorge Morais de Carvalho (2017). *Manual de Direito do Consumo*, 4ª ed., Almedina, Coimbra, p. 27.

4.000,00 euros pela prática, contra si, pela Requerida dos crimes de difamação e injúria. Insere-se ainda nesta sede o pedido da Requerida quanto à condenação do Reclamante como litigante de má fé. Neste concreto âmbito chama-se à colação o princípio da unidirecionalidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, do qual decorre que apenas o consumidor terá legitimidade ativa para apresentação da reclamação e formular os inerentes pedidos peticionais, pelo que estará vedada, como norma, a possibilidade de os agentes económicos dirigirem pedidos autónomos aos consumidores reclamantes. A corroborar o carácter unidirecional da legitimidade ativa vigente nos centros de arbitragem de conflitos de consumo aduz-se a omissão patente nos regulamentos dos preditos centros quanto à possibilidade de reconvenção. Certo é que a LAV admite a figura da reconvenção quando, nos termos do artigo 33.º, n.º 4, “o seu objecto seja abrangido pela convenção de arbitragem” e deve a LAV aplicar-se com as devidas adaptações em tudo o que não estiver previsto no Regulamento do CNIACC (art. 19.º). Por outro lado, razões de economia e eficiência processuais justificariam que pedidos decorrentes do mesmo litígio sejam decididos no mesmo processo⁵. Assim, este tribunal arbitral tem vindo a admitir pedidos reconventionais sempre que o objeto do litígio inerente ao pedido principal e ao pedido reconvenicional seja o mesmo⁶, em concreto quando o direito que o Requerente nega existir seja precisamente o direito que o Requerido pretende ver afirmado (como se verifica nas ações de simples apreciação negativa).

Ora, no caso *sub judice* o objeto do litígio é definido pelo Requerente na respetiva reclamação que integrará, como acima referido (ponto 3.1), a declaração de vontade deste que perfecciona a convenção de arbitragem. Assim, forçoso é concluir que não se verifica a exigida similitude quanto à fonte conflitual do pedido inicial e do pedido reconvenicional. Com efeito, o pedido inicial patente na reclamação fundamenta-se no cumprimento defeituoso do contrato de reparação de uma avaria verificada no computador do Requerente, quando, de forma diversa, o pedido reconvenicional assenta na ofensa pelo Requerente do bom nome da Requerida. Falhando a correspondência no objeto do litígio inerente ao pedido inicial e ao pedido reconvenicional não poderá este ser admitido, assim como, e pela mesma razão, não terá igualmente competência este tribunal arbitral para decidir da litigância de má fé do Requerente invocada pela Requerida (fl. 55).

Os pedidos reconventionais da Requerida não são, assim, admissíveis. Decai também, por maioria de razão, o pedido adicional do Requerente quanto ao pagamento de uma indemnização pela prática dos crimes de injúrias e difamação, porquanto este tribunal

⁵ Neste sentido, Jorge Morais Carvalho; João Pedro Pinto-Ferreira; Joana Campos Carvalho (2017). *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, pp. 198-201.

⁶ A título de exemplos jurisprudenciais, veja-se a Sentença do CNIACC de 27/03/2017 ou, noutra sede mas no mesmo contexto, a Sentença do CICAP de 25/08/2014 no Proc. 374/2014.

arbitral, além das razões anteriormente expostas, não pode decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal (artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento do CNIACC).

4. Objeto do litígio e do processo

O objeto do litígio restringe-se, nos termos expostos anteriormente, aos factos alegados inicialmente na reclamação pelo Requerente e relativamente aos quais a Requerida exerceu o devido contraditório em sede de contestação. Assim, o *thema decidendi* do presente processo reside em saber se a materialidade dos factos consubstancia uma situação de cumprimento defeituoso do contrato de prestação de serviços celebrado pelas partes e, em decorrência, se o Requerente tem direito aos danos patrimoniais que invoca ter sofrido.

Este tribunal arbitral é, conforme já exposto, competente no âmbito da matéria *decidendi* e o processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do CNIACC, não enfermando de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

II - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA

A) DOS FACTOS

i) Matéria de facto provada

Considerando as alegações constantes da reclamação e da contestação, e, bem assim, o teor dos documentos juntos aos autos e as declarações prestadas pelo Requerente e pelas testemunhas apresentadas pela Requerida, considero provados os seguintes factos relevantes para a boa decisão da causa:

- a) O Requerente é pessoa singular, proprietário de um computador marca “Asus” - Modelo AS ET2321IUTH 1B, ao qual confere um uso predominantemente pessoal (fl. 1);
- b) A Requerida é uma empresa que se dedica ao comércio por grosso e a retalho de equipamentos de informática, software e material de escritório; prestação de serviços de montagem e assistência técnica aos produtos comercializados, desenvolvimentos e comércio de software e soluções informáticas (fl. 14);
- c) Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado, a 6 de março de 2018, um contrato de prestação de serviços, em concreto uma empreitada relativa à reparação de uma avaria no computador usado da marca “Asus” - Modelo AS ET2321IUTH 1B (fls. 1 e 15 respeitantes à reclamação e contestação, respetivamente, e doc. 2 da contestação - fl. 34);

- d) O computador foi levantado no dia 9 de março 2018 pelo Requerente (doc. 2 da contestação – fl. 34);
- e) A avaria consistia na ausência de imagem no ecrã do aparelho e foi reparada com cola quente (fls. 15 e 43);
- f) O computador já havia sido intervencionado anteriormente, a 12 de setembro de 2015, para ser objeto de uma reparação levada a cabo pela marca Asus (fl. 130);
- g) O Requerente abriu o computador para tentar reparar a avaria antes de contratar os serviços da Requerida (fl. 42);
- h) A tampa de proteção à dissipação da motherboard é uma peça que acompanha de origem o equipamento, tendo deixado de integrar o computador (fls. 1, 12 e 54);
- i) A Requerida encomendou a peça de proteção à dissipação da motherboard ao fabricante do computador e disponibilizou-se para proceder à sua montagem no equipamento sem custos para o Requerente (fl. 16);
- j) O Requerente deslocou-se ao estabelecimento da Requerida a 6 de março de 2018 para contratar os seus serviços e, a 9 de março de 2018, para levantar o equipamento;
- k) O Requerente deslocou-se ao estabelecimento da Requerida para que esta procedesse à encomenda da peça de proteção à dissipação da motherboard;
- l) A 16 de julho de 2018, a Requerida informou por email que a peça em falta já estaria disponível para montagem, tendo questionado o Requerente sobre quando lhe seria possível “trazer o computador para colocar a peça”;
- m) O Requerente deslocou-se ao estabelecimento da Requerida sem o computador para levantar a peça encomendada pela Requerida para que procedesse por si próprio à sua montagem;
- n) A peça de proteção à dissipação da *motherboard* não vinha acompanhada pelos respetivos parafusos necessários à sua montagem, pelo que o Requerente deslocou-se novamente ao estabelecimento da Requerida, desta vez com o computador, para que a Requerida colocasse a peça em falta.

ii) Factos não provados

Não se provaram outros factos com interesse para a decisão da causa por ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos e pelo funcionamento das regras do ónus da prova, designadamente que:

- a) o desaparecimento da peça de proteção à dissipação da motherboard não ocorreu, sem qualquer margem para dúvida, no estabelecimento da Requerida, na sequência da reparação da avaria reportada a 6 de março de 2018, não existindo acordo entre Requerente e Requerida quanto aos factos nesta sede;
- b) o custo de cada viagem efetuado pelo Requerente ao estabelecimento da Requerida se tenha cifrado em 12,25 euros, por não ter sido junta ao processo documentação suficiente;

- c) o Requerente recusou seis trabalhos de edição de imagem em virtude da falta da tampa de proteção à dissipação da motherboard, por não existir prova suficiente dos factos alegados uma vez que além das alegações de parte do Requerente, não foi junta outro meio probatório.

B) DO DIREITO

1. Do regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre o Requerente e a Requerida

O contrato celebrado entre Requerente e Requerida integra o domínio dos contratos de prestação de serviços e, dentro deste universo, constitui um contrato de empreitada, porquanto, atendendo ao disposto no artigo 1207.º do Código Civil (CC), a Requerida se obrigou em relação ao Requerente a realizar certa obra, mediante um preço. Não obstante o teor literal da norma em referência se referir a “certa obra”, é pacífico em termos doutrinários e jurisprudenciais que o objeto do contrato de empreitada integra quer coisas corpóreas materiais (como, por exemplo, construir uma casa) quer imateriais (como seja o caso *decidendi* relativo à reparação de um computador)⁷. Como assinala Carlos Ferreira de Almeida, o resultado da atividade realizada aquando da reparação de um bem, no caso *sub judice* um computador, materializa-se “numa coisa concreta, susceptível de entrega e aceitação”, pelo que pode considerar-se uma “obra”, ainda que se traduza na “intervenção em coisa já existente”⁸.

Acresce que o predito contrato de reparação de um computador celebrado entre Requerente e Requerida consubstancia uma relação jurídica de consumo uma vez que se traduziu na intervenção num bem pertencente ao Requerente e que este usa predominantemente para uso pessoal e não profissional (como se analisou supra no ponto 3.2), efetuada pela Requerida que se dedica à atividade económica de prestação de serviços de montagem e assistência técnica aos produtos comercializados, desenvolvimentos e comércio de software e soluções informáticas. Destarte, em causa está uma empreitada de consumo traduzindo-se esta no “contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração”⁹.

Assim sendo, quanto à responsabilidade pelos defeitos na obra no âmbito de um contrato de empreitada de consumo, matéria que versa o tema *decidendi* do caso *sub judice*, aplicar-se-á não o regime geral da empreitada plasmado no Código Civil (CC), mas antes o regime especial previsto no DL n.º 67/2003, de 8 de abril, com as alterações introduzidas pelo DL n.º 84/2008, de 21 de maio, conforme decorre, de resto, do artigo 34.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º

⁷ Pedro Romano Martinez (2001). *Direito das Obrigações – Contratos*, 2ª edição, Almedina, p. 392.

⁸ Carlos Ferreira de Almeida (2007). *Contratos II, Conteúdo, Contratos de Troca*, Almedina, pp. 170 e 172.

⁹ Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 9 de fevereiro de 2010.

10/2015, de 16 de janeiro (que consagra o regime jurídico de aceso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração).

2. Da responsabilidade civil pelo cumprimento defeituoso do contrato de empreitada

Definido o enquadramento legal, importa agora determinar da existência de uma situação de cumprimento defeituoso e conseqüente responsabilidade civil pelos prejuízos alegados.

No caso *decidendi* o Requerente solicitou à Requerida a reparação de uma avaria no seu computador, tendo a mesma sido efetuada. Quinze dias após esta primeira reparação e respetiva entrega do computador, o Requerente depara-se com a mesma falha técnica [conforme alega em sede de reclamação e se comprova pelos emails trocados com a Requerida, em concreto no dia 30 de abril de 2018 (fl. 36)]. O Requerente, abrindo o computador, consegue por si reparar esta nova falha técnica evidenciada pelo equipamento, sem recorrer aos serviços da Requerida.

Contudo, aquando desta operação e ao abrir o computador, o Requerente depara-se, segunda alega na sua Reclamação (fl. 1), com a falta da tampa de proteção da motherboard, solicitando junto da Requerida que esta repusesse a dita peça em falta. Tal pretensão foi cumprida pela Requerida que encomendou a predita tampa de proteção da motherboard ao fabricante e procedeu à sua montagem sem custos para o Requerente, cumprindo assim, as exigências legais decorrentes do artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, nos termos do qual “*Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato*”. No caso *decidendi* a Requerida repôs a dita peça em falta sem cobrar o custo de aquisição da mesma ao fabricante da marca nem a mão de obra decorrente da sua colocação [artigo 22 da contestação (fl. 17) e facto também aceite pelo Requerente na reclamação (fl.1)].

Além do direito à reposição da conformidade do bem, é ainda conferido ao consumidor o “*direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”, como se prescreve no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor). Ora, é precisamente nesta sede que se situa o objeto do litígio no caso *sub judice*, uma vez que a Requerida opõe-se ao pagamento dos danos patrimoniais invocados pelo Requerente, por considerar inexistir qualquer prejuízo decorrente da falta da peça que este alegou ter “desaparecido” no âmbito da prestação do serviço de reparação contratado. Com efeito, a Requerida, não só não aceita ser responsável pelo seu “desaparecimento”, como, ainda assim, colocou a dita tampa de proteção da motherboard sem custos para o Requerente.

Há, portanto, que determinar da existência (ou não) de uma situação de responsabilidade civil por cumprimento defeituoso do contrato de reparação do dito computador face ao “desaparecimento” da tampa de proteção da motherboard no decorrer da prestação do serviço contratado pelo Requerente à Requerida.

Diga-se de antemão que quanto ao direito do consumidor a ser indemnizado pelos danos decorrentes do cumprimento defeituoso, o regime jurídico aplicável à empreitada de consumo não difere do regime geral do incumprimento das obrigações¹⁰, pelo que, nos termos dos artigos 798.º e seguintes e 562.º e seguintes do CC, a afirmação da responsabilidade civil da Requerida no caso concreto em análise depende da verificação dos seguintes pressupostos cumulativos: a) prática de um facto ilícito, que na responsabilidade civil contratual se traduz numa situação de incumprimento ou, como é o caso *decidendi*, cumprimento defeituoso [ou seja, verificação de uma desconformidade entre a conduta do devedor (aqui Requerida) e a prestação a que está vinculado]¹¹; b) culpa da Requerida; c) existência de danos sofridos pelo Requerente; e d) nexó de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos.

Importa ainda apontar as regras respeitantes à distribuição do ónus da prova nesta sede. Ora, o defeito ou a falta de conformidade do bem constituirá o facto constitutivo do direito que o credor/consumidor se arroga, pelo que, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do CC, caberá a este provar que tal defeito existe ou se verificou. Feita esta prova, caberá depois ao devedor (aqui Requerida) ilidir a presunção de culpa que sobre si impende nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do CC¹². Assim, se o Requerente provar o defeito, presume-se que o cumprimento defeituoso é imputável à Requerida.

Ora, no caso *decidendi* não há dúvidas que a tampa de proteção à dissipação da motherboard do computador do Requerente da marca Asus (Modelo AS ET2321IUTH 1B) deixou de integrar o equipamento, facto constatado pelo Requerente, mas também pela Requerida que encomendou a dita peça e procedeu à sua montagem. As dúvidas levantam-se quanto ao momento em que a dita peça desapareceu e quem foi responsável pelo seu “desaparecimento”.

O Requerente afirmou categoricamente em sede de audiência de julgamento que a tampa de proteção à dissipação da motherboard fazia parte integrante do computador até ao momento em que o entregou no estabelecimento da Requerida para reparação e que somente detetou a sua falta após a prestação desse serviço, quando a avaria voltou a ocorrer. Por sua parte, a Requerida alega em sede de contestação que «a dita peça “*protecção à dissipação da motherboard*”, não era parte integrante do equipamento, nem tão pouco, se fazia acompanhar do equipamento quando o mesmo foi deixado na oficina para reparação, pelo Requerente» (artigo 13 da contestação – fl. 16).

Já a testemunha apresentada pela Requerida, Gustavo, técnico informático que procedeu à reparação do computador do Requerente, afirmou não se recordar se da primeira vez em que teve acesso ao mesmo existia a dita tampa de proteção à dissipação da *motherboard* e que

¹⁰ Neste sentido Paulo Duarte na sentença arbitral do CICAP, de 23 de janeiro de 2016, no Processo n.º 1290/2015.

¹¹ Luís Menezes Leitão (2006). *Direito das Obrigações*, Vol. II, 4ª ed., Almedina, p. 253.

¹² Sobre o ónus da prova no âmbito do cumprimento defeituoso do contrato de empreitada de consumo, ver, entre outros, Pedro Romano Martinez (2015). *Cumprimento defeituoso*, Almedina, pp. 273 e seguintes e, por todos, Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra de 20 de novembro de 2012 (disponível em www.dgsi.pt).

constatou a falta da mesma aquando da reclamação pelo Requerente sobre esta questão depois do serviço inicial de reparação ter sido efetuado. Esta testemunha revelou conhecimento direto do caso em concreto, dado que interveio na verificação e reparação do equipamento em causa nestes autos, tendo prestado um depoimento sério, credível e isento.

Também sério, credível e isento foi o depoimento da testemunha Marisa, administrativa responsável pela receção dos equipamentos pelos clientes e abertura do processo interno de reparação, que declarou não ter procedido a qualquer averiguação sobre o estado do equipamento, até por não ser essa a sua função, pelo que não pode atestar sobre a existência ou não da peça aquando da sua primeira entrega no estabelecimento da Requerida.

É certo que, conforme assinala Luís Filipe Pires de Sousa, Juiz Desembargador, a “tese do princípio de prova propugna que as declarações de parte não são suficientes para estabelecer, por si só, qualquer juízo de aceitabilidade final, podendo apenas coadjuvar a prova de um facto desde que em conjugação com outros elementos de prova”¹³. Contudo, na esteira de Teixeira de Sousa “se se atribui às declarações de parte relevância como princípio de prova, isso significa que estas declarações, apesar de não serem suficientes para formar a convicção do juiz nem sobre a verdade, nem sobre a plausibilidade ou verosimilhança do facto, ainda assim podem ser utilizadas para corroborar outros resultados probatórios”¹⁴.

Ora, não havendo razão para atribuir a qualquer dos depoimentos, quer do Requerente, quer das testemunhas da Requerida, um valor relativo superior ao outro em termos de veracidade dos factos, sobra a dúvida, que, nos termos do artigos 414.º do Código de Processo Civil (CPC) tem de resolver-se contra a Requerida uma vez que é a parte onerada com a prova de que não teve culpa no cumprimento defeituoso inerente ao desaparecimento da tampa de proteção da *motherboard* aquando da reparação contratada a 6 de março de 2018. Não tendo a Requerida conseguido provar que a dita tampa não integrava o aparelho aquando da sua entrega para a primeira reparação, nem que entregou o computador a 9 de março de 2018 com a dita peça, não logrou ilidir a presunção de culpa como lhe competia, dando-se como provado este requisito essencial à existência da sua responsabilidade civil contratual.

¹³ Luís Filipe Pires de Sousa (2017). *As declarações de parte. Uma Síntese*, disponível em <http://www.trl.mj.pt/PDF/As%20declaracoes%20de%20parte.%20Uma%20sintese.%202017.pdf>.

¹⁴ Comentário no blogue do IPPC, sob o título “*Declarações de parte; relevância probatória; graus de prova*” aquando da análise ao Acórdão da Relação de Évora de 6 de outubro de 2016 (1457/15.0T8STB.E1), inserido a 19 de janeiro de 2017 e disponível em <https://blogippc.blogspot.com/>.

3. Do nexó de causalidade com os danos invocados

A responsabilidade civil por cumprimento defeituoso depende ainda da prova da existência de danos e do correspondente nexó de causalidade entre estes e o facto. Mesmo para quem entenda como Menezes Cordeiro que a presunção estabelecida no artigo 799.º, n.º 1, do CC, não seja uma simples presunção de culpa, mas antes uma presunção simultânea de ilicitude, culpa e nexó de causalidade¹⁵, não se pode olvidar que a consagração no ordenamento jurídico português da teoria da causalidade adequada na formulação negativa quanto ao nexó de causalidade na responsabilidade civil (correspondente ao ensinamento de Enneccerus-Lehmann¹⁶) implicará que “o lesado (...) tem o ónus de alegar e de provar que o facto é, em concreto, condição sine qua non do dano; (...) [e] que o lesante (...) tem o ónus de alegar e provar que o facto é, em abstracto, indiferente (...) e só se tornou uma condição sine qua non dele em resultado de circunstâncias extraordinárias”¹⁷. Assim, sempre recai sobre o credor/consumidor a prova de quais os danos que sofreu e que os mesmos são consequência adequada do facto.

Voltando ao caso dos autos, o Requerente alega que devido ao desaparecimento da tampa de proteção da dissipação da motherboard, aquando da primeira reparação solicitada à Requerida, sofreu os seguintes prejuízos patrimoniais no valor de:

- 73,50 euros por se ter deslocado por três vezes ao estabelecimento da Requerida (seis viagens - ida e volta - percorrendo um percurso de 10kms entre a sua residência e o estabelecimento da Requerida), com o custo de 12,25 euros cada;
- 50,00 euros pelo uso limitado que fez do computador por forma a não danificar o mesmo tendo recusado a edição de trabalhos de imagem;
- 40,00 euros a título de honorários pela consulta a um advogado a 14 de novembro de 2018.

Haverá, então, que estabelecer o nexó de causalidade entre os danos alegados pelo Requerente e a falta da peça de proteção da motherboard do computador imputável à Requerida que não ilidiu a presunção de culpa quanto a este facto, conforme acima aduzido.

Começando por analisar as deslocações levadas a cabo pelo Requerente para suprir a falta da dita peça, é forçoso afirmar que, na verdade, o “desaparecimento” da proteção da motherboard ocorrido na sequência da reparação efetuada pela Requerida em março de 2018 não é indiferente às deslocações necessárias para suprir essa falta, sendo que todas as deslocações alegadas pelo Requerente foram efetivamente realizadas, conforme confirmou a testemunha Gustavo. Contudo, e de acordo com as declarações quer do Requerente, quer da testemunha Gustavo, a supressão da falta da peça em causa apenas implicaria duas deslocações ao estabelecimento da Requerida, a saber: uma deslocação para análise de qual

¹⁵ Menezes Cordeiro *apud* Luís Menezes Leitão (2006). *Direito das Obrigações*, Vol. II, 4ª ed., Almedina, p. 259.

¹⁶ João de Matos Antunes Varela (1998). *Das Obrigações em geral - Vol. I*, 9.ª ed., Almedina, p. 930.

¹⁷ Nuno Manuel Pinto Oliveira (2011). *Princípios de Direito dos Contratos*, Coimbra Editora, p. 651. Neste mesmo sentido, veja-se a Sentença do Tribunal Arbitral do CICAP no Processo n.º 2540/2017, de 5 de fevereiro de 2018, proferida por Paulo Duarte.

a peça em falta e tentar perceber o que teria ocorrido (ou seja, para se determinar das circunstâncias fundamentadoras do cumprimento defeituoso) e uma segunda deslocação para que a dita peça fosse assemblada ao equipamento. O Requerente terá feito ainda uma outra deslocação intermédia (levada a cabo entre a primeira e a terceira e última viagem) para recolher a peça e proceder à sua assemblagem por meios próprios, quando a Requerida se tinha disponibilizado e manifestado preferência para, sem quaisquer custos adicionais, proceder à colocação da proteção da motherboard, demonstrando, por via disso, prudência e zelo na prestação da assistência pós-venda (mail indicado em fl. 45). Esta deslocação intermédia não produziu os efeitos desejados por falta dos parafusos necessários à assemblagem da peça, mas tal omissão não se deve à Requerida, uma vez que a dita peça foi entregue desta forma pelo fabricante. Conforme nos ensina Vaz Serra¹⁸ quanto ao âmbito da obrigação de indemnizar plasmada no artigo 563.º do CC, “Não podendo considerar-se como causa em sentido jurídico toda e qualquer condição, há que restringir a causa àquela ou àquelas condições que se encontrem para com o resultado numa relação mais estreita, isto é, numa relação tal que *seja razoável* impor ao agente responsabilidade por esse mesmo resultado”. Assim sendo, não é razoável impor à Requerida a indemnização por uma deslocação intermédia levada a cabo pelo Requerente quando a mesma foi motivada por uma decisão própria e para a qual a Requerida e a sua atuação não contribuiu. Conclui-se, portanto, apenas ser possível no caso *decidendi* estabelecer o nexo de causalidade relativamente a duas deslocações ao estabelecimento da Requerida, constituindo apenas estas a consequência causal adequada da conduta fundamentadora da situação de inadimplemento.

Quanto ao seu valor, alega o Requerente ter despendido em cada viagem 12,25 euros (fl. 4). Envia nesta sede imagens retiradas do serviço de pesquisa e visualização de mapas e imagens de satélite da Terra disponível no *website google maps* (fl. 9), onde é visualizável o percurso entre a residência do Requerente e o estabelecimento da Requerida e que terá a distância aproximada de 10kms. Contudo, não fundamenta de onde resulta o valor de 12,25 euros peticionado, não apresentando qualquer outra prova documental ou testemunhal quanto a este aspeto. Nesta sede, regras de experiência comum e de razoabilidade permitem que este Tribunal conclua que o mais adequado seja utilizar como critério para o cálculo da indemnização, referente às deslocações levadas a cabo pelo Requerente, o valor legal fixado para as ajudas de custo na Portaria n.º 1553-D/2008, de 31 de dezembro (com as seguintes atualizações e alterações) e que presentemente se cifra para o transporte em veículo próprio em 0,36 euros/km. Consequentemente, sendo a distância percorrida entre a residência do Requerente e o estabelecimento da Requerida de 10km e se foram necessárias quatro viagens (2 deslocações de ida e volta) com esta distância, o montante a abonar no total será de 14,40 euros [0,36 euros*(10km*4)].

¹⁸ Vas Serra *apud* Fernando de Andrade Pires de Lima e João de Matos Antunes Varela (1987). *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª ed., Coimbra Editora, p. 578.

Pelo exposto, nesta parte, procede parcialmente o pedido do Requerente, condenando-se a Requerida ao pagamento do valor total de 14,40 euros pelas deslocações que a sua conduta inadimplente relativa à falta da peça de proteção da motherboard do equipamento ocasionou.

No que concerne agora aos trabalhos de edição de imagem que o Requerente alega ter recusado em virtude da falta da peça de proteção da dissipação da motherboard, há novamente aqui que estabelecer o nexo de causalidade entre tal dano e o facto em causa. Também quanto a este aspeto as provas do Requerente limitam-se às suas declarações de parte, sem juntar qualquer meio probatório adicional, designadamente não apresenta qualquer troca de correspondência de onde resulte claramente que recusou cinco encomendas relativas ao serviço de edição no valor de 10 euros cada, nem mesmo apresentou em sede de audiência de julgamento testemunhas que corroborassem este facto. Assim, não dispõe este tribunal de meios de prova suficientes para estabelecer um juízo de aceitabilidade final ou para formar a firme convicção sobre a adequabilidade do facto. Acresce que, não foi provado que a peça de proteção da motherboard era indispensável ao funcionamento do equipamento e que, sem a mesma, o computador poderia sofrer uma situação de sobreaquecimento como alega o Requerente. Com efeito, o *email* da marca Asus sobre a dita peça (fl. 117) apenas identifica tal tampa como “uma proteção à dissipação da motherboard”, mas não lhe aponta qualquer funcionalidade relativa à dissipação do calor produzido pelo equipamento ou recomenda que o computador não seja utilizado sem essa peça, retirando-se, antes, que funcionará essa tampa apenas como capa ou invólucro da motherboard. Também as imagens juntas aos autos pelo Requerente quanto à peça em falta evidenciam tratar-se apenas de uma tampa para a *motherboard*, mas não sobressai qualquer mecanismo ou dispositivo (como uma ventoinha) que possa gerar o alegado arrefecimento do equipamento. Logo, também por esta razão não pode o tribunal formar firme convicção de que a falta da predita peça é condição *sine qua non* da não utilização do computador para os alegados trabalhos de edição de imagem.

Pelo exposto, nesta parte, improcede o pedido do Requerente, absolvendo-se a Requerida quanto ao pagamento do valor de 50 euros pela recusa de trabalhos de edição de imagem pelo Requerente.

Finalmente tem este tribunal que decidir do pedido de pagamento do valor de 40,00 euros que o Requerente despendeu para consulta a um advogado no dia 14 de novembro de 2018, de acordo com o recibo constante em fl. 133 do processo. Novamente aqui haverá que estabelecer o nexo de causalidade entre o dano alegado e o cumprimento defeituoso. Ora, a necessidade de recorrer a um advogado não é, em rigor, causado pelo cumprimento defeituoso decorrente da falta da peça verificada no equipamento, mas sim pela recusa da Requerida em pagar os prejuízos que advieram da falta da tampa de proteção da motherboard, recusa esta que ocorreu já depois da situação de inadimplemento, não sendo por isso “consequência adequada” do facto. Acresce que, o Requerente submeteu a sua

Reclamação ao CNIACC a 06 de setembro de 2018, não tendo necessitado para o efeito de consultar um advogado. Volta a participar no processo a 22 de outubro de 2018 para responder à contestação da Requerida (fls. 41 a 49) e a 4 de novembro de 2018 para responder ao contraditório da Requerida. A consulta ao advogado apenas ocorre depois de ter participado por si no processo e comparece à audiência de julgamento sem representação legal. Pelo que, até pela linha temporal que se estabelece entre a participação processual do Requerente nos autos e a consulta ao advogado que peticiona, não se percebe a ligação causal em termos de consequência adequada entre o facto e o dano.

Pelas razões aduzidas, também nesta parte, improcede o pedido do Requerente, absolvendo-se a Requerida quanto ao pagamento do valor de 40 euros a título de honorários pagos pelo Requerente a um advogado.

III - DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação parcialmente procedente, condeno a Requerida a pagar ao Requerente o valor total de 14,40 euros a título de indemnização dos danos patrimoniais decorrentes da sua conduta inadimplente fundamentadora de uma situação de responsabilidade civil contratual.

Notifique-se.

Leiria, 30 de abril de 2019

A Juiz-árbitro

(Cátia Marques Cebola)

RESUMO:

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado, a 6 de março de 2018, um contrato de prestação de serviços, em concreto uma empreitada relativa à reparação de uma avaria no computador do Requerente, já usado, da marca “Asus” - Modelo AS ET2321IUTH 1B, que foi levantado no dia 9 de março de 2018, depois de reparado. Tendo em conta que a avaria se repetiu 15 dias após ter sido levantado o equipamento, o Requerente procedeu à abertura do aparelho para tentar perceber se conseguia reparar a falha verificada e apercebe-se da falta de uma tampa do tamanho de 30cmx20cm. A Requerida, apesar de considerar não ser responsável pelo desaparecimento da peça, encomendou a tampa de proteção à dissipação da *motherboard* ao fabricante do computador e disponibilizou-se para proceder à sua montagem no equipamento sem custos para o Requerente.

Ao consumidor é conferido, além do direito à reposição da conformidade do bem, o “*direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”, como se prescreve no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), sendo nesta sede que se situa o objeto do litígio no caso *sub judice*, uma vez que a Requerida opõe-se ao pagamento dos danos patrimoniais invocados pelo Requerente, por considerar inexistir qualquer prejuízo decorrente da falta da peça que este alegou ter “desaparecido” no âmbito da prestação do serviço de reparação contratado. Com efeito, a Requerida, não só não aceita ser responsável pelo seu “desaparecimento”, como, ainda assim, colocou a dita tampa de proteção da *motherboard* sem custos para o Requerente.

O regime jurídico aplicável à empreitada de consumo não difere do regime geral do incumprimento das obrigações, pelo que, nos termos dos artigos 798.º e seguintes e 562.º e seguintes do Código Civil, a afirmação da responsabilidade civil da Requerida no caso concreto em análise depende da verificação dos seguintes pressupostos cumulativos: a) prática de um facto ilícito, que na responsabilidade civil contratual se traduz numa situação de incumprimento ou, como é o caso *decidendi*, cumprimento defeituoso [ou seja, verificação de uma desconformidade entre a conduta do devedor (aqui Requerida) e a prestação a que está vinculado]; b) culpa da Requerida; c) existência de danos sofridos pelo Requerente; e d)nexo de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos.

Quanto à distribuição do ónus da prova nesta sede, cabe ao credor/consumidor provar a existência do defeito ou da falta de conformidade do bem. Feita esta prova, caberá depois ao devedor (aqui Requerida) ilidir a presunção de culpa que sobre si impende nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do CC. Constatando-se a falta da peça e não tendo a Requerida logrado provar que não foi responsável pelo seu desaparecimento, forçoso será concluir-se pela sua responsabilidade civil.

Contudo, competia ao credor/consumidor provar ainda a existência de danos e o nexo de causalidade entre o facto e os danos alegados. Nesta sede e tendo em conta a prova produzida, que se baseou quase em absoluto nas declarações de parte, desacompanhadas

de outros meios probatórios, apenas foi possível concluir que o desaparecimento da dita tampa de proteção à dissipação da *motherboard* foi causa adequada de duas viagens ao estabelecimento da Requerida, mas já não da recusa de trabalhos de edição de imagem pelo Requerente, nem do pagamento de honorários a um advogado.

O tribunal arbitral, julgando a ação parcialmente procedente, condenou a Requerida a pagar ao Requerente o valor total de 14,40 euros a título de indemnização dos danos patrimoniais decorrentes da sua conduta inadimplente fundamentadora de uma situação de responsabilidade civil contratual.