

Processo: 2236/2020

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: *1. Nos termos da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e dos serviços contratados - que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (alin. a) do artº 3º e artº 4º), e à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé na vigência dos contratos (nº 1 do artº 9º e nº 2 do artº 762º do CC);*
2. Por via da celebração do contrato, as partes ficam adstritas ao cumprimento de obrigações sendo-lhes aplicável o regime do não cumprimento das obrigações;
3. Nos termos do artº 798º do CC, a obrigação de indemnizar pressupõe a ilicitude, a culpa, o prejuízo sofrido pelo credor e o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo, sob pena de improceder.

A – Relatório

Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1 O Demandante **A** formalizou, no dia 19 de Agosto de 2020, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra **B**, nos termos da qual peticiona uma indemnização por danos causados, no montante de €750 acrescido de juros de mora, à taxa legal aplicável, desde 16.06.2019.

Na reclamação que apresenta reitera o teor da sua comunicação de 16 de Junho de 2019, dirigida à reclamada.

Em causa, está o cancelamento da cirurgia dentária marcada para as 9.30h do dia 8 de Junho de 2019.

Alega que, no momento em que devia ter tido início, a cirurgia foi cancelada de modo que considerou arbitrário e passível de repúdio.

Procurou os serviços de medicina dentária da Demandada tendo em vista a colocação de implantes e consequente prótese dentária.

A primeira consulta ocorreu no dia 5 de Abril de 2019.

Foi agendado o procedimento para 8 de Junho de 2019.

Na sua reclamação o Demandante enuncia factos ocorridos entre as duas datas, designadamente atraso nas consultas face à hora agendada, prescrição de exames (TAC com um custo de €30h), uma intervenção do médico no maxilar inferior sem sucesso, a falta de informação e envio dos orçamentos solicitados e tendo em vista a colocação dos implantes (o



Demandante solicita o preço e materiais a aplicar, visando a opção pelos Planos de Saúde e Seguradoras a que iria recorrer).

Relativamente à questão do envio dos orçamentos (em 21.05.2019), manifestou desagrado pela gestão administrativa da Clínica e o incumprimento manifestado, designadamente pelo facto de não referir os detalhes dos elementos e material a colocar – o que considerou ser prática anticomercial e pouco transparente.

Relata, ainda, contactos estabelecidos com o médico na véspera da intervenção que terão culminado no seu cancelamento.

Alega que o cancelamento da intervenção (que há muito aguardava), e o comportamento revelado é inaceitável, acarretou prejuízos materiais (consultas, tempo gasto e despesas de deslocação), e físicos de ordem moral e psicológica (comportamento inaceitável, decisão intempestiva e abusiva, toma desnecessária de medicamentos), cujo ressarcimento vem reclamar.

Ainda, solicita o reembolso do montante que liquidou por conta da intervenção (de €5.000,00).

1.2. A Demandada apresentou contestação, e alega,

➤ A título de questão prévia:

a) A Incompetência material do tribunal, nos termos da alin. b) do nº 2 do artº 2º da Lei 144/2015 de 8 de Setembro, porquanto a reclamada presta serviços de saúde médico-dentários aos seus doentes, prescrevendo e fornecendo medicamentos e implementando dispositivos médicos, e a situação objecto da reclamação é relativa aos serviços de saúde médico-dentários que o reclamante contratou junto da reclamada e esta prestou aquele.

Nessa medida, os litígios emergentes dos serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector não podem ser dirimidos através de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e no tribunal arbitral, uma vez que se encontram excluídos, pelo que a reclamação deve ser declarada extinta e arquivada.

b) Os factos não estão submetidos à arbitragem necessária, pois ocorreram em momento anterior à alteração promovida pela Lei nº 63/2019 de 16 de Agosto, a qual veio regular a arbitragem de consumo conflitos de consumo de reduzido valor económico e considerar a sua sujeição a arbitragem necessária, por opção expressa dos consumidores.

E, considerando que o litígio se verificou em momento anterior à alteração, e atendendo à aplicação da lei no tempo, aquele apenas pode ser submetido a decisão do centro de arbitragem se houver convenção das partes – o que não aconteceu.

Pelo que, deve a reclamação ser arquivada e extinta.

c) E, requer a extinção do processo, uma vez que tem o direito de desistir do procedimento (alin.

a) do nº 2 do artº 12 da Lei 144/2015 de 8 de Setembro), e

ainda, a reclamação, também, foi apresentada à Entidade Reguladora da Saúde, que se encontra pendente, pelo que há sobreposição de procedimentos e reclamações.

➤ Ainda e, por impugnação:

Confirma a consulta prévia de Abril de 2019 (mencionada pelo Demandante), na qual foi explicado o procedimento médico;



Esclarece que foi transmitido o preço das consultas em face dos orçamentos e a contratação, ou não, de seguro de saúde, tipo de seguro, a necessidade do TAC que prescreveu;
E, o Demandante, depois de tudo explicado, aceitou o tratamento, o preço e os procedimentos;
Explicou, ainda, que só utilizava material oficial e certificado NobelBiocare, o que tinha correspondência no orçamento que lhe estava a apresentar para o serviço, explicou todos os componentes e os serviços a prestar e que compunham o orçamento que lhe estava a fornecer;
O que foi aceite.

Foram agendadas as consultas e a cirurgia, prescrito o tratamento prévio com medicamentos e agendada consulta para 17.05.2019.

A Demandada relata, ainda, vários contactos com o Demandante desde então até à data da intervenção agendada, para o dia 8 de Junho de 2019.

Entende que, em face de todo o circunstancialismo, porque era um procedimento médico complexo e a reclamada apenas pretendia iniciar o tratamento quando estivesse certa que o reclamante não tinha qualquer dúvida ou reserva a apresentar, e por ausência de resposta aos contactos pessoais que tentou junto do reclamante e da comunicação enviada, atenta a grave quebra de relação de confiança entre médico e paciente, entendeu não ser de prosseguir – não obstante, o médico estava preparado para iniciar a cirurgia.

O Demandante não estava colaborante e a reunião confirmou as diferenças irreconciliáveis entre os dois.

Apesar de não estar satisfeito com a intervenção no maxilar inferior e tentando compelir o médico a realizar a cirurgia prevista, em tom exaltado e alto, e que era audível na sala de espera exterior, com outros pacientes

Ainda, a Demandada comprometeu-se a restituir, de imediato, o montante já liquidado a título parcial.

Não foi o médico que se recusou a realizar a cirurgia, foi uma quebra da relação de confiança entre médico-paciente, que impedia o tratamento, complexo, o que foi explicado;

A Demandada não procedeu, no imediato, à restituição do valor de €5.000,00, porquanto o reclamante recusou dar informação do IBAN – o que só veio a acontecer mais tarde, depois de o reclamante ter voltado ao consultório para levantar a TAC.

E, procedeu à transferência imediata.

1.3. O Demandante respondeu à contestação (fls 35 a 39), e foram juntas ao processo as comunicações trocadas entre as partes (fls 40 a 61)

1.4. Consta, ainda, do processo informação relativa à participação apresentada pelo Demandante junto da Ordem dos Médicos Dentistas e respectivo arquivamento (fls 62, 81 a 84, 88 a 92).

1.5 O Demandante, através de comunicação, junta ao processo em 22 de Junho de 2021, que justifica ao abrigo do princípio da igualdade e do contraditório, tece considerações ao requerimento e contestação da Demandada, e conclui pela sua litigância de má-fé, que requer



nos termos do nº 2 do artº 542º do CPC, pedindo a respectiva condenação em multa e indemnização em quantia não inferior a €1000,00 (mil euros) – posição que reiterou em julgamento.

B - Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa colectiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária, sendo certo que está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória), ou de arbitragem necessária.

Dispõe o nº 2 do artº 4º do Regulamento do CNIACC que se consideram conflitos de consumo os que decorrem 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 colectiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (cf., ainda, nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC).

Ora, no caso em apreço estamos perante a reclamação de um particular, junto de pessoa colectiva que exerce, com carácter profissional, uma actividade económica, da qual pretende a obtenção de benefícios, ou lucro.

Cumpra, agora, decidir as questões prévias arguidas pela Demandada.

Assim,

1. Dos serviços de saúde

A Demandada veio alegar a incompetência material deste tribunal porquanto e, expressamente, os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos estão excluídos do âmbito dos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios e da Lei RAL (alin. b) do nº 2 do artº 2º da lei 144/2015).



Esta solução resulta do artº 2º, nº 2 alin. h) da Directiva Comunitária transposta para a Lei RAL, de acordo com a qual, se prevê

1. A presente diretiva aplica-se aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços relativos a obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços entre comerciantes estabelecidos na União e consumidores residentes na União através da intervenção de uma entidade de RAL que proponha ou imponha uma solução, ou que reúna as partes para facilitar uma solução amigável.

2. A presente diretiva não se aplica (...)

h) Aos serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do setor para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;

Ora, a reclamação do Demandante não se circunscreve à avaliação, manutenção ou reabilitação do estado de saúde em concreto, nem tão pouco é relativa à prescrição médica.

Está em causa um diferendo entre as partes e que culminou no cancelamento de uma intervenção médica agendada, contra a vontade do Demandante.

Decisão da qual, e no entender do Demandante, resultaram prejuízos.

Termos em que se considera competente o tribunal, em razão da matéria.

2. Da arbitragem necessária

De acordo com o seu Regulamento, o CNIACC, para realização da sua finalidade em matéria de resolução de conflitos, utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL (mediação, conciliação e arbitragem), incluindo nos casos legalmente previstos, a arbitragem necessária (nºs 1 e 2 do artº 2º).

A reclamação é o meio pelo qual o consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo.

A submissão do litígio a decisão do Tribunal Arbitral depende da convenção das partes ou de estar sujeito a arbitragem necessária (nº 1 do artº 10º).

A convenção de arbitragem, por seu turno, pode revestir a forma de compromisso arbitral ou cláusula compromissória e deve adoptar a forma escrita, nos termos da Lei da Arbitragem (nº 2).

A reclamada veio alegar que os factos ocorreram em momento anterior à alteração promovida pela Lei nº 63/2019 de 16 de Agosto, que veio alterar a Lei 24/96 de 31 de Julho e submeter os litígios de consumo de reduzido valor económico à arbitragem necessária.

Ora, o consumidor (todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios), tem direito à qualidade dos bens e serviços e à protecção dos seus interesses económicos. (nº 1 do artº 2º, alin. a) e e) do artº 3º e 4º) d Lei 24/96 de 31 de Julho).



Os factos, ora em apreço, ocorrem antes da entrada em vigor da Lei da arbitragem necessária (entre Março e Julho de 2019) – que aconteceu em 15 de Setembro de 2019.

A reclamação apresentada pelo Demandante é de Agosto de 2020.

Vejamos se o conflito deve ser submetido à arbitragem voluntária e à necessidade da convenção ou cláusula compromissória, ou a arbitragem necessária.

Dispõe o artº 12º do CC, que a lei só dispõe para futuro e, ainda que lhe seja atribuída eficácia retroactiva, presume-se que ficam ressalvados os efeitos já produzidos pelos factos que a lei se destina a regular.

Em caso de dúvida só visa factos novos, mas quando dispuser directamente sobre o conteúdo de certas relações jurídicas abstraindo dos factos que lhes deram origem, entender-se-á que abrange as relações já constituídas que subsistam à data da sua entrada em vigor (nº 2).

Veja-se o, recente, Ac. do TRL de 11.03.2021

I-A Lei 63/2019 de 16.08, procedeu à quinta alteração à Lei nº 24/96, de 31.7 (Lei de Defesa do Consumidor), passando a prever-se no artigo 14º, nºs 2 e 3, que os conflitos de consumo de reduzido valor económico (5.000€) estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

II-O artigo 12º, nº 2 do Código Civil salvaguarda, em parte, o “estatuto do contrato”, admitindo que os contratos estão submetidos, em princípio, ao longo de toda a sua vida, à lei vigente no momento da sua conclusão.

III – Porém, no caso estão em causa normas de cariz processual, proteccionistas dos consumidores como parte “mais fraca”, pelo que a autonomia contratual inerente ao “estatuto do contrato” deve sofrer uma compressão, permitindo-se a aplicação imediata da lei nova.

IV. O Processo no Centro De Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) tem início com a apresentação da reclamação e pode desenrolar-se nas seguintes fases: informação, mediação, conciliação, instrução e arbitragem.

V- Afastada a data da celebração do contrato como leitmotiv da aplicação da lei no tempo, o momento a considerar é o da data da entrada do requerimento de arbitragem e não o momento da reclamação.

VI- O princípio da protecção da confiança deflui de um dos elementos materiais justificadores e imanentes do Estado de Direito: a segurança jurídica dedutível do artº 2º da CRP, cuja dimensão subjectiva aponta para a estabilidade, continuidade, permanência e regularidade das situações e relações jurídicas vigentes.

VII – A Lei 63/2019 não preconiza uma mutação de ordem jurídica intolerável e opressiva dos mínimos de certeza e segurança, vindo apenas facultar ao consumidor uma forma adicional mais acessível de fazer valer os seus direitos, não se congeminando uma expectativa da outra parte a uma “decisão fora da arbitragem” tutelável pelo Direito. (...).



Socorrendo-nos desta posição e decisão do tribunal estadual consideramos defensável a posição da competência do tribunal arbitral no caso em apreço e a submissão da reclamação do Demandante à arbitragem necessária, ao abrigo dos nºs 2 e 3 do artº 14º da LDC.

3. Da requerida litigância de má-fé da Demandada.

O Demandante veio requerer a condenação da Demandada, nos termos do nº 1 do artº 542º do CPC, em litigância de má-fé, multa e indemnização em quantia não inferior a €1.000.

Ora, as partes foram notificadas da data do julgamento para o dia 22 de Junho de 2021, podendo apresentar contestação e todos os meios de prova, nos termos do artº 33º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro e artº 14º do Regulamento.

Em consequência, a Demandada apresentou requerimento que fez chegar ao tribunal por correio electrónico, de 18 de Junho de 2021, e a que se refere o Demandante.

Diz-se litigante de má fé aquele que, *com dolo ou negligencia grave, tiver deduzido pretensão ou oposição cuja falta de fundamentos não devia ignorar, tiver alterado a verdade dos factos ou omitido factos relevantes para a decisão da causa, tiver praticado omissão grave do dever de cooperação, tiver feito do processo ou dos meios processuais um uso manifestamente reprovável, com o fim de conseguir um objectivo ilegal, impedir a descoberta da verdade, entorpecer a ação da justiça ou protelar, sem fundamento sério, o transitio em julgado da decisão* (nº 2 do artº 542º do CPC).

O que, claramente, não aconteceu.

Antes, a Demandada juntou ao processo requerimento e prova, ao abrigo da faculdade processual que lhe assiste.

Termos em que se decide indeferir o requerido quanto à condenação em litigância de má fé da Demandada, com as consequências requeridas, por falta de fundamento legal.

4. Da alteração do pedido do Demandante

No âmbito (início), da audiência de julgamento, o Demandante reiterou a condenação da Demandada por litigância de má fé (já aqui apreciada e indeferida por falta de fundamentação legal), e requereu a alteração e ampliação do pedido de indemnização para o montante de €2.000 (dois mil euros).

A Demandada nada disse.

Ora, relativamente à alteração do pedido, dispõe o nº 3 do artº 33º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV).

Salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para esta haja justificação bastante.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



E, refere o nº 2 do artº 265º do CPC que *“o autor pode, em qualquer altura reduzir o pedido e ampliá-lo até ao encerramento da discussão em 1ª. instância, se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo”*.

Assim, uma vez que não houve alteração da causa de pedir, e a ampliação do pedido decorre do primitivo, é deferida a requerida alteração da indemnização para o montante de €2.000.

Ainda,

Este tribunal é materialmente competente para apreciar este litígio, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de prestação de serviços celebrado com profissional (pessoa colectiva).

Por outro lado, e também, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e actuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Tudo como decorre do respectivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º, e nº 2 do artº 4º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €750 (setecentos e cinquenta euros), correspondente ao valor atribuído pelo Demandante na sua reclamação, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

De acordo com o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011).

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante à indemnização peticionada de €2.000, a título de prejuízos causados e a liquidar pela Demandada, pelo cancelamento da cirurgia acordada.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante procurou os serviços da Demandada, em Março de 2019, tendo em vista a colocação de implantes e a consequente prótese dentária a nível do maxilar superior;

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



- II. A Demandada é uma sociedade comercial por quotas que se dedica, com carácter lucrativo, à actividade de medicina dentária dos seus doentes, designadamente à avaliação da situação do doente para manter ou reabilitar o estado de saúde dos doentes, prescrevendo e fornecendo medicamentos, prescrevendo e implementando dispositivos médicos;
- III. O tratamento pretendido pelo Demandante é complexo e precedido de consulta prévia de avaliação e informação ao paciente;
- IV. A Demandada só avança com a realização do tratamento quando tem plena certeza que os utentes compreendem todos os passos envolvidos e as dificuldades do mesmo;
- V. A consulta de avaliação é, ou não, cobrada em função da contratação, ou não, de seguro de saúde e do tipo de seguro contratado;
- VI. A Demandada entendeu necessária a realização de um TAC para preparar a intervenção;
- VII. O Demandante solicitou uma intervenção pelo médico da reclamada no maxilar inferior, o que foi realizado;
- VIII. No dia 5 de Abril de 2019, na consulta, foi explicado ao Demandante todo o tratamento que iria ser realizado, os procedimentos cirúrgicos e protéticos, as consultas necessárias, os materiais utilizados as questões pré e pós operatórias, e o custo do tratamento e método de pagamento;
- IX. O reclamante aceitou os procedimentos e o preço;
- X. Os orçamentos foram remetidos ao Demandante em 31.05.2019, mas não no prazo solicitado;
- XI. O Demandante manifestou-se descontente com a gestão administrativa da clínica;
- XII. Em 17.05.2019 ocorreu consulta para intervenção no maxilar inferior do Demandante, e o médico procedeu ao tratamento que entendeu necessário;
- XIII. No fim da consulta o Demandante mostrou-se satisfeito e reafirmou a sua intenção de avançar com a cirurgia e o tratamento no dia 8.06.2019;
- XIV. No mesmo dia, enviou um mail à Demandada, com queixas quanto ao maxilar inferior e considerou que as alterações tinham sido inúteis e estava muito decepcionado;
- XV. A Demandada tentou o contacto telefónico sem sucesso, mas conseguiu agendar consulta para dia 27.05.2019;
- XVI. O medico contactou telefonicamente e directamente o Demandante e explicou-lhe o que poderiam fazer para resolver a situação com intenção de que não ficassem dúvidas;
- XVII. Ocorreu a consulta no dia 27.05.19;
- XVIII. Foi entregue nesse dia a requisição da medicação para a cirurgia do dia 8.06.19;
- XIX. O Demandante, por mail de 3.06.2019, manifestou desagrado com a Demandada por não ter enviado os orçamentos e, por isso, o médico tentou entrar em contacto para esclarecer qualquer dúvida quer através do telefone da clínica, quer através do seu número pessoal, que já havia facultado ao Demandante e para que entrasse em contacto directo e para dissipar qualquer dúvida;
- XX. O reclamante não atendeu às chamadas;



- XXI. O médico enviou uma mensagem, em 5.06.2019, a solicitar que entrasse em contacto, mas não obteve resposta;
- XXII. Porque houve ausência de contacto, porque se tratava de um procedimento medico complexo, porque queria que o reclamante não tivesse dúvidas, e face a ausências de contacto do reclamante e da comunicação do dia 5.06.19, em 7.06.91 o médico enviou um mail no qual solicitou um telefonema, e deu conta dos seus contactos frustrados;
- XXIII. Atentos os factos ocorridos nos dias anteriores a 8.06.2019, o médico da Demandada entendeu quebrada, com gravidade, a relação de confiança medico-paciente;
- XXIV. A Demandada comprometeu-se, no imediato, a restituir o dinheiro transferido pelo Demandante;
- XXV. Só mais tarde, o Demandante entrou em contacto, através de SMS, para o número pessoal do medico dentista, e exigia contacto apesar de passar das 23h;
- XXVI. O medico respondeu e convencionaram encontrar-se no dia seguinte às 9,30h para reunirem antes da cirurgia, falarem sobre o procedimento, e acertarem se devia ou não ser iniciada a cirurgia;
- XXVII. A reunião confirmou as diferenças irreconciliáveis entre o medico e o paciente;
- XXVIII. O medico decidiu que não tinha condições para proceder à intervenção e afirmou que iria devolver o dinheiro transferido;
- XXIX. O Demandante não aceitou e reagiu exaltado;
- XXX. Só no dia 16 de Junho de 2019, após o levantamento da TAC, o Demandante informou o IBAN para transferência e reembolso de €5.000, o que logo aconteceu;

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não se provaram os prejuízos do Demandante, no valor de €2.000.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações do Demandante, das declarações do médico da Demandada e das testemunhas da Demandada.

Ficou claro que o Demandante se dirigiu à Demandada no sentido de solicitar uma intervenção no seu maxilar superior.

O Demandante expôs as suas razões e relatou os factos, fazendo notar a relevância do envio dos orçamentos e dos materiais a ser utilizados.

É manifesto que, para o Demandante, era importante a informação atempada relativa aos orçamentos.

Das várias consultas e dos contactos entre as partes, foi visível em audiência de julgamento, um crescendo de desconforto mútuo.

De referir, ainda e como relevante, a consulta no âmbito da qual o médico interveio no maxilar inferior do Demandante.

O médico referiu que o Demandante estava e ficou bem e, mais tarde, enviou um mail com uma posição e opinião diferente.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

Esta situação criou desconforto.

O médico reconheceu que não foi célere a entregar os orçamentos, mas terá sido determinante a impaciência, a agitação e crescente falta de confiança que o Demandante começou a manifestar, que o fez concluir que havia má fé.

O médico da Demandada foi, ainda, peremptório quando afirmou que a cirurgia foi cancelada porque se estabeleceu uma relação de desconforto entre as partes e, ainda, de dúvida por parte do Demandante.

Pela gestora da Clínica foi afirmado que nunca antes tinham tido uma situação idêntica, nunca o médico se havia recusado a tratar um doente.

No entanto, não teve contacto directo com o Demandante.

Explicou, ainda, que não tinha antes ocorrido o reembolso do valor pago porque o Demandante não tinha fornecido o IBAN, para o efeito.

Pela funcionária da Demandada foi referido que, no dia 8 de Junho, estavam (na Clínica), preparados para a cirurgia, não obstante a falta de resposta aos contactos da clínica, por parte do Demandante.

Ficou, ainda, provado que o Demandante só forneceu o IBAN à Demandada, e para que procedesse ao reembolso do valor de €5.000, após o levantamento da TAC.

Foi, ainda, outra testemunha, repcionista da Demandada, que confirmou a altura em que foi fornecido o IBAN para transferência da quantia antes liquidada.

Referiu, ainda, que o Demandante estava muito exaltado, no dia agendado para a intervenção.

Relativamente à questão da restituição do valor pago de €5.000, o Demandante não fez prova de que tinha antes remetido o IBAN para o efeito – pelo que, não se provou que o alegado atraso no reembolso fosse imputável à clínica.

Relativamente à matéria não provada, o Demandante não fez prova das despesas, quer em deslocações ou outros gastos.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e Mandatário da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F – Da fundamentação de Direito

Contrato de prestação de serviços é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição (artº 1154º do CC).

O Demandante assumiu a posição de consumidor, nos termos e para efeitos da Lei 24/96 de 31 de Julho e, no âmbito desta, tem direito à qualidade dos bens e dos serviços que adquire, que devem ser aptos aos fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (alin. a) e e) do artº 3º e artº 4º).

Sendo certo que, ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, quer na fase de negociações, quer na da celebração do contrato, incumbe um especial dever de informação que deve ser clara, objectiva e adequada relativamente às características principais dos bens ou serviços tendo em conta o suporte utilizado e considerando os bens ou serviços em causa (nº 1 do artº 8º), quer ainda quanto ao preço total dos bens ou serviços, modalidades de pagamento e de entrega (nº 1 do artº 8º).

Não nos compete avaliar (porque essa matéria está expressamente excluída da competência material do tribunal), os actos médicos contratados e a sua prestação, mas sim, apenas verificar se foram cumpridas as normas supra, relativamente à informação ao consumidor dos serviços e preço contratado e obrigações de consumo assumidas.

A prestação dos serviços, em causa, não está submetida à observância de uma forma especial (cfr. artº 219º do CC), e as partes negociam entre si ao abrigo do princípio da liberdade contratual (artº 405º do CC).

Assim, e de acordo com o princípio geral do cumprimento dos contratos, o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, sendo certo que tanto no cumprimento da obrigação, como no exercício do direito correspondente devem as partes proceder de boa fé (artº 762º).

Refira-se o AC 48/14.7T8VCT.G1 de 16.01.2017 do TRG,

“I – O iter negotii caracteriza-se por envolver duas fases distintas, a negociatória, constituída pelos actos tendentes à celebração do contrato, e a decisória, constituída pela conclusão do acordo, devendo as partes, durante todo o percurso do caminho contratual, proceder segundo as regras da boa-fé, conforme prescreve o art. 227º do CC.

II – A razão de ser deste preceito está na tutela da confiança e da expectativa criada entre as partes, na fase pré-contratual, assegurada pela imposição de comportamentos que devem ser



conformes à boa-fé, na medida em que se considera que o mero facto de se entrar em negociações é susceptível de criar uma situação de confiança na outra parte, confiança essa que é imediatamente tutelada pelo Direito, mesmo antes de ter surgido qualquer qualquer contrato.

III – A relação pré-contratual estabelecida com os contactos e negociações entre as partes e os deveres (integrados nessa relação) de elas se comportarem com lealdade, probidade, correcção e boa-fé, implicam que, se no decurso das negociações uma das partes faz surgir na outra confiança razoável de que o contrato que negociam será concluído e, posteriormente, interrompe as negociações ou recusa a conclusão do contrato sem justo motivo, fica obrigada a reparar os danos sofridos pela outra parte com a aludida ruptura, que é que é livre, mas não pode ser arbitrária.”

Por via da celebração do contrato, as partes ficam adstritas ao cumprimento de obrigações. Por outro lado, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor, mas para que sobre o devedor recaia a obrigação de indemnizar é necessário que o não cumprimento lhe seja imputável – ou não arbitrário conforme o entendimento da jurisprudência.

Ou seja, nos termos do artº 798º do CC devem estar cumpridos os vários pressupostos da obrigação de indemnizar, como a ilicitude, a culpa, o prejuízo sofrido pelo credor e o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo.

A ilicitude resulta, desde logo, da desconformidade entre a conduta devida e comportamento observado.

E, agir com culpa significa actuar de forma censurável ou reprovável – mas, não há culpa se o não cumprimento é imputável a facto do credor.

Cabe ao devedor a prova de que a falta de cumprimento não provém de culpa sua (nº 2 do artº 799º).

O princípio básico é o de que a culpa se mede em abstrato tendo como padrão a diligência típica de um bom pai de família e não em concreto, de acordo com a diligencia habitual do obrigado. A responsabilidade contratual deve funcionar por forma a que o contraente possa confiar em que o outro possui as qualidades e o discernimento necessário para a regular execução da prestação a que se obrigou.

O devedor tem de provar que foi diligente, que se esforçou por cumprir que usou daquelas cautelas e zelo e que, em face das circunstâncias do caso, empregaria um bom pai de família, ou que, pelo menos, não foi negligente, que não se absteve de tais cautelas e zelo, que não omitiu os esforços exigíveis, ou seja os que não omitiria uma pessoa normalmente diligente.

Ora, entendemos que no caso em apreço, a Demandada fez prova de que cumpriu, como lhe competia, as obrigações de informação e esclarecimento, quer quanto aos procedimentos, quer quanto aos preços das prestações.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Mas, atendo o comportamento manifestado pelo Demandante (nomeadamente, de suspeição, dúvida e ausência de contactos e resposta), considerou quebrada a relação de confiança que entende ser necessária ao acto médico, e que não podemos pôr em causa.

Consideramos que esta decisão não é passível de ser julgada no âmbito deste processo – porquanto não é uma prestação associada à relação de consumo.

O regime do Código Civil, relativo ao cumprimento e não cumprimento do contrato, aplica-se às relações jurídicas de consumo em tudo o que não estiver regulado por norma especial.

Neste âmbito, devemos apelar ao disposto no nº 2 do artº 762º, e ao princípio da boa fé no cumprimento do contrato (*veja-se também, Manual de Direito de Consumo – 7ª- ed. Jorge Morais de Carvalho – Teoria Geral do Contrato de Consumo*).

A concretização da boa fé, que tem forte relação com o princípio da dignidade da pessoa humana, deve ser mais exigente no domínio das relações de consumo, uma vez que o nº 1 do artº 9º nº1 da LDC estatui que “o consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé (...), na vigência dos contratos”. Esta norma aplica-se quer ao consumidor quer ao profissional, embora se deva entender que o seu principal objectivo consiste em reforçar a posição do consumidor face ao regime geral do Código Civil”, impondo-se com especial acuidade no âmbito da responsabilidade pós-contratual”.

A verdade é da audiência, ou do processo, não resultou a culpa da Demandada pela quebra do contrato ou o incumprimento de qualquer obrigação.

Se é certo que foi admitido o intempestivo e atraso no envio dos orçamentos, facto relevante para o Demandante, tal não importou ou o impediu de manter o interesse na cirurgia que estava programada.

É ao devedor que incumbe afastar a prova da culpa (nº 1 do artº 799 do CC), e é ao credor que compete a prova dos pressupostos da obrigação de indemnizar.

Competia, ainda, ao Demandante a prova do montante dos prejuízos que veio invocar.

De acordo com o artº 341º do CC “as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos”, e “aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado sendo que a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita” e, em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito (artº 342º, nºs 1, 2 e 3).

O Demandante não fez prova do montante dos seus prejuízos patrimoniais, nomeadamente quanto a deslocações e tempo gasto – como alegou.

Relativamente aos danos não patrimoniais, cumpre aqui referir o disposto no nº 1 do artº 496º do CC, de acordo com o qual na fixação da indemnização deve atender-se aqueles que, pela sua gravidade mereçam a tutela do direito – não sendo o caso dos incómodos sofridos.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

Não estão demonstrados os pressupostos da obrigação de indemnizar a imputar à Demandada, motivo pelo qual a ação não pode proceder.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como não provada e, como tal, improcedente absolvendo-se a Demandada **B** do pedido contra ela formulado pelo **Demandante A**.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 10 de Agosto de 2021