

Processo: 3006/2023

Demandante:

Demandada:

Resumo: 1. O devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou e quando falta, culposamente, ao cumprimento torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (cf. artigos 762º, nº 1 e 798º, ambos do Código Civil);

2. São pressupostos, cumulativos, da obrigação de indemnizar a existência de um facto voluntário do agente, ilícito porque violador de direitos de outrem devidamente acautelados na lei e com culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano; por outro lado,

3. As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artigos 341º e 342º, nº1), sofrendo as devidas consequências quando do processo não resultar a prova bastante do facto invocado.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou em 7 de novembro de 2023 junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual vem peticionar o ressarcimento do prejuízo causado por incumprimento do contrato

Alega, é cliente da no passado mês de julho o seu frigorífico (comprado na há sete anos), começou a descongelar dirigiu-se à e solicitou a reparação através de um técnico e no âmbito do seguro o técnico abriu a parte de cima do frigorífico (não o congelador) e, prontamente, referiu que não tinha reparação e teria de comprar um novo – o que fez, embora contrariada

entretanto, cedeu o frigorífico a um familiar que, passado uma semana, lhe mostrou o dito frigorífico reparado e a trabalhar na perfeição

ficou admirada e sentiu-se frustrada o dito familiar explicou que tinha chamado um senhor que faz reparações e que, afinal, a reparação era simples – na parte de trás do frigorífico, o tubo que leva o gás tinha uma fuga, que tapou, carregou o gás e está a trabalhar na perfeição sentiu-se enganada pelo incompetente do técnico que não quis ter o trabalho de arrastar o frigorífico e ver o que realmente tinha sente-se lesada pela forma como a atuou; na sequência da reclamação apenas lhe ofereceram um vale de €30 numa próxima compra não concorda e está muito dececionada

Juntou – cópia do “ resolve”, fotografias de um frigorífico e fatura da compra do frigorífico novo (4 documentos)

1.2. A Demandada contestou, nos seguintes termos:

invoca a falsidade dos factos alegados pela Demandante – à exceção dos que, expressamente, se admitem
refere que estamos perante um contrato de prestação de serviços de assistência técnica, intervenções de urgência e manutenção de determinados equipamentos instalados na habitação da Demandante
aceita que a Demandante subscreveu no dia 24.05.2023, o ‘ e solicitou a intervenção no seu frigorífico a 31.05.2023
pelo que, no dia 2.06.2023, a Demandada enviou à habitação da Demandante a equipa de assistência técnica da ‘
os serviços da assistência técnica (SAT) analisaram o equipamento e concluíram “Equipamento com fuga de fluido no circuito interno. Reparação inviável.” – conforme doc. que junta
pelo que, não sendo possível os SAT repararem o equipamento, a Demandada emitiu um vale de €40 no dia 06.06.2023 que a Demandante utilizou, no dia 24.07.2023, para adquirir o produto mencionado na fatura junta com a reclamação
não tendo a Demandada recebido qualquer outra informação ou reclamação sobre o processo de assistência

a Demandante pretende ser indemnizada de “metade do valor que deu pelo novo equipamento”, ou seja, €215,99
antes de mais, salienta, a que a Demandante pagou €391,99, pois descontou o vale pelo que, metade seriam €196
ainda assim, a Demandada não pode conformar-se com o pedido, pois não existe proporcionalidade dos danos alegadamente sofridos com o serviço prestado
recorde-se que a Demandante tinha pagado em junho de 2023, ao abrigo do “
a quantia de €19,98 à Demandada
podendo usufruir do mesmo para outros equipamentos da sua habitação
e, além de infundada, a pretensão da Demandante é abusiva
ficando por explicar o motivo pelo qual a Demandante está a imputar à Demandada o valor em causa
é evidente a tentativa de aproveitamento
exige-se culpa do devedor para fundamentar a obrigação de indemnizar, a não ser que esteja prevista na lei
a Demandada limitou-se a reparar um bem com mais de 7 anos e que se encontrava avariado
não hánexo causal entre a impossibilidade de reparação do equipamento e o dano sofrido pela Demandante
e, não se conformando com o parecer do técnico, a Demandante devia ter pedido nova inspeção ao produto ao abrigo do “ – o que nunca foi feito
limitando-se a adquirir um produto novo e facilmente vir alegar que afinal era possível reparar o antigo
imputando à Demandada metade do valor do bem adquirido, sem adiantar motivo para tal
o que não compreende nem pode aceitar

Juntou, com a contestação, cópia do “ do Relatório Técnico

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 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 respetivo enquadramento jurídico (artigo 1º).

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 ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo, concretizados no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artigos 1º a 5º).

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, na área da sua residência.

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 (nºs 1 e 2 do artigo 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artigo 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artigo 306º).

Ora, para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado (cfr. nº1 do artigo 297º).

Tendo em conta que está em causa o pedido de indemnização de €215,99 (duzentos e quinze euros e noventa e nove cêntimos), este será o valor atribuído ao processo - o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (nº 1 do artigo 6º do Regulamento do TRIAVE).

Estão submetidos a arbitragem necessária os conflitos de consumo de reduzido valor económico (de montante inferior a €5.000), conforme o disposto nos nºs 2 e 3 do artigo 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC), na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto.

Assim sendo, não restam dúvidas que o processo está submetido à arbitragem necessária (cf. ainda, nº 1 do artigo 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artigo 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro).

Não foram alegadas exceções.
As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Cumprimento do contrato e pressupostos da obrigação de indemnizar – artigo 798º do Código Civil

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O frigorífico da Demandante, comprado há cerca de 7 anos, avariou;
- II. No dia 24.05.2023, a Demandante subscreveu junto da Demandada, o “
”, com cobertura para reparações, mão-de obra, deslocações e peças e, ainda, emissão de um voucher de €40 no caso de o equipamento avariado ser considerado irreparável – doc. 1 junto com a reclamação e a contestação;
- III. A coberto do ‘ (II), subscrito pela Demandante, a Demandada enviou, à morada daquela, um técnico para reparar o frigorífico, em 02.06.2023;
- IV. Os serviços de assistência técnica analisaram o equipamento e emitiram relatório de acordo com o qual concluíram “*Reparação não realizada, tecnicamente inviável. Equipamento com fuga de fluído no circuito interno. Reparação inviável.*”;
- V. A Demandante comprou um frigorífico novo, em 24.07.2023, na ;
- VI. Não tendo sido possível a reparação, a Demandada emitiu um vale de €40, no dia 06.06.2023, que a Demandante descontou na compra do frigorífico, no dia 24.07.2023;
- VII. A Demandante descontou o vale de €40 (II) e liquidou pelo frigorífico novo o valor de €391,99.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados os seguintes factos não provados:

- I. Não se provou que o frigorífico da Demandante, comprado há sete anos, tivesse sido reparado por terceiro e esteja a trabalhar na perfeição.

E – Da fundamentação de facto

Em audiência, foram ouvidos a Demandante e o mandatário da Demandada.

Das declarações convergentes e aceites pelas partes, concluiu-se como provado que o frigorífico da Demandante avariou no passado mês de maio de 2023 e que o técnico da empresa se deslocou a sua casa para proceder à respetiva reparação, ao abrigo da ‘ que, entretanto, subscreveu junto da Demandada.

A oferta e utilização do voucher de €40 consta do referido documento (e, ainda, fica claro da fatura da compra do novo frigorífico (o que, também, se considerou como provado).

O relatório da Satfiel (no sentido da irreparabilidade do frigorífico) foi junto pela Demandada.

A questão reside, precisamente, no facto de o frigorífico ter sido considerado irreparável, mas, alega a Demandante, que um outro técnico o reparou e que o dito equipamento *“está a funcionar na perfeição”*.

Ora, para este efeito, junta duas fotografias do frigorífico. Apenas. Destas não podemos concluir que se trata do anterior frigorífico da Demandante – nada vem indicado nesse sentido.

Nem, tão pouco, que o frigorífico *“esteja a funcionar na perfeição.”*

Só se conclui tratar-se de um frigorífico ligado.

Não foi junto qualquer *“relatório técnico”* a este respeito.

O técnico que procedeu à reparação, não esteve presente em julgamento e não prestou depoimento.

O pai da Demandante, ouvido em julgamento na qualidade de testemunha, apenas soube referir a este respeito que *“foi o cunhado que lhe contou”*.

Pelo que, não demonstra conhecimento direto do assunto.

Assim sendo, não podemos considerar o facto como provado.

E, concluímos, pela veracidade do relatório apresentado pela Demandada.

O tribunal ouviu a Demandante e o mandatário da Demandada e atendeu às respetivas declarações 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.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções 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).

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

Dos direitos dos consumidores e do cumprimento do contrato celebrado

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que devem ser aptos à satisfação dos fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem segundo as normas legalmente estabelecidas (o que decorre dos artigos 3º, alin. a) e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC).

Posto isto, vejamos se ocorreu incumprimento por parte da Demandada, relativamente ao contrato celebrado.

Como ficou provado, a Demandante subscreveu um _____ ao abrigo do qual estaria coberta a reparação do seu frigorífico avariada, a respetiva mão-de obra, deslocação e peças.

E, ainda, não sendo possível a reparação, teria direito a um voucher de desconto de €40.

Ora, a Demandada fez deslocar um técnico a casa da Demandante, tendo concluído pela irreparabilidade do frigorífico.

Por esse facto, foi emitido um voucher de €40, que a Demandante utilizou na compra de novo frigorífico.

Como referido, supra, a Demandante não conseguiu provar que o frigorífico antigo tivesse sido reparado e esteja a funcionar na perfeição.

Dispõe o artigo 762º do Código Civil que *o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado e que, no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé (n.ºs 1 e 2).*

Por outro lado, *o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artigo 798º).*

Ainda, refere o nº 1 do artº 12º da LDC (Lei nº 24/96 de 31 de julho), que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes de fornecimento de bens defeituosos.

Tendo em conta a matéria considerada como provada, não se verifica qualquer incumprimento por parte da Demandada.

São pressupostos, cumulativos, da obrigação de indemnizar a existência de um facto voluntário do agente, ilícito porque violador de direitos devidamente acautelados na lei e com culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Ora, e desde logo, não se provou o facto lesivo e culposo.

Motivo pelo qual não pode ser a Demandada responsável pelo pagamento de uma indemnização à Demandante.

As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.

E, traduz-se *“para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)” (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág 184) – in CC Anotado, Dr. Abílio Neto*

A Demandante não apresentou prova do alegado e de eventual culpa da Demandada no cumprimento do contrato celebrado ‘

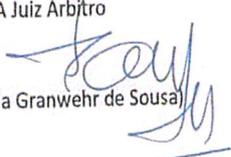
G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, improcedente e, em consequência, se decide absolver a Demandada do pedido contra ela formulado pela Demandante

Nos termos da 1ª. parte do nº 1 do artigo 44º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 25 de março de 2024

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)