

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1.º- Nos termos do disposto no art. 12.º n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”;

2.º A obrigação de indemnizar por parte da reclamada necessitará de ter, como um dos pressupostos constitutivos essenciais – independentemente da modalidade de responsabilidade civil que pudesse estar em causa – um nexo de causalidade entre os factos invocados e os danos alegados pois “obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”(art. 563.º, do Cód. Civil);

3.º. - Só são indemnizáveis os danos não patrimoniais que se revelem suficientemente graves a ponto de merecerem a tutela do direito (artigo 496.º n.º 1 do CC);

I- RELATÓRIO

1.1 O reclamante apresentou reclamação na qual peticiona a condenação da reclamada no pagamento de uma indemnização de €1.000,00 (mil euros) pelo período que ficou privado do telemóvel e pelos diversos transtornos em consulta médica, creche, reunião escolar, trabalho, e comunicação e ainda o valor que teve de pagar pela diferença para adquirir um novo telemóvel.

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14.º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, **Contestação escrita**, alegando, em suma, o seguinte:

(...)

“24. O reclamante faltou em absoluto ao cumprimento do ónus da prova (c.f. artigo 342º do Código Civil) associado à invocação de factos constitutivos do direito a indemnização de que se arroga.

25. O demandante descreve, como transtornos ocorridos, situações do seu próprio dia-a-dia que nada têm a ver com qualquer atuação da Demandada, como “consulta médica, creche, reunião escolar, trabalho”

26. A já ressarciu o Demandante nos valores que considera adequados para atenuar qualquer eventual incómodo causado.”

27. Mais que isso, e sobretudo face à absoluta ausência de prova apresentada «, terá que ser tido como uma tentativa de aproveitamento e enriquecimento às custas da Demandada

Nestes termos e nos melhores de direito, que V.ª Exª certamente suprirá, deve a presente ação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, sendo a Demandada absolvida do pedido”

II- SANEADOR

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e ausência da Reclamada que não esteve presente ou representada na audiência arbitral apesar de notificada, prosseguindo assim a audiência nos termos do disposto no artigo 35º n.º 3 e 39º n.º 1 da LAV.

Perante a ausência da reclamada não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, obviamente, se frustrado.

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de prestação de serviços celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

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

Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

III- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio (*ou o thema decidendum*) corporiza-se na questão de saber se assiste ao reclamante o direito a ser indemnizado, e portanto, se se verificam os pressupostos constitutivos do direito por si invocado (que, tratando-se de um direito indemnizatório, são os pressupostos da responsabilidade civil).

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1. Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos e às provas produzidas em audiência, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) O reclamante disponha de um vale Pós- Venda emitido pela marca para descontar numa loja da reclamada .- Facto admitido por acordo das partes;
- b) O reclamante adquiriu na loja da reclamada o equipamento que apresentava um valor unitário de €1.219,50 (mil duzentos e dezanove euros e cinquenta cêntimos) – Facto admitido por acordo das partes;
- c) O reclamante apenas pagou a quantia de €90,00 (noventa euros) – Facto admitido por acordo das partes;
- d) A reclamada indemnizou o reclamante na quantia de €40,00 (quarenta euros) correspondente à diferença paga pelo reclamante na aquisição de um telemóvel diferente do inicialmente escolhido por este – facto que se julga provado por confissão das partes;
- e) A reclamante atribuiu, a título de oferta comercial, um crédito ao reclamante de uma mensalidade dos serviços que consigo havia contratado, no valor de €88,62 (oitenta

e oito euros e sessenta e dois cêntimos) – facto que se julga provado por confissão das partes;

4.2 Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

- a) Que, por culpa exclusiva da reclamada, tenha existido qualquer engano na cor do telemóvel encomendada pelo reclamante;
- b) Que decorrente de tal engano o reclamante tenha ficado privado do uso do telemóvel durante 38 dias;
- c) O reclamante tenha sofrido transtornos e incómodos relevantes por não ter qualquer telemóvel para realizar chamadas.

Sem pôr em causa, obviamente, a seriedade das declarações prestadas pelo reclamante, estamos perante elementos insuficientes para fundar, com segurança mínima, a convicção sobre o motivo concreto pelo qual possa ter havido um eventual atraso na entrega do equipamento ao reclamante.

Acresce que não foi concretizado qualquer efetivo incómodo sofrido pelo reclamante designadamente a que consulta médica ou reunião escolar em concreto faltou e que eventuais transtornos ocorreram no seu trabalho.

V- MOTIVAÇÃO

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo reclamante e reclamada e às declarações do reclamante e da testemunha arrolada, Jéssica Freitas, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr.artºs.596º nº.1 e 607º nºs. 2 a 4, do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607 nº.5 do C.P.C na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371, do CC) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações prestadas pelo reclamante e pela testemunha que relatou ser quem usava o telemóvel não obstante tal facto ser totalmente omissos nos factos descritos na reclamação.

Não obstante as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, cremos, ainda assim, que o reclamante se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, pormenorizada e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima identificada.

Contudo no caso dos factos não provados são consequência da análise crítica das provas produzidas, ou seja, das declarações prestadas, em audiência de julgamento pelo reclamante e essencialmente da ausência de prova que corroborasse os danos peticionados.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

No caso *sub judicio*, na relação jurídica estabelecida entre reclamante e reclamada, aqueles são de qualificar como consumidores nos termos gerais do artigo 2º, nº 1, da Lei nº 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor).

Nos termos do art. 12º nº 1 da Lei de Defesa do Consumidor, “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

A obrigação de indemnizar por parte da reclamada, que o reclamante, através da presente ação, pretendem demonstrar, necessitará de ter, como um dos pressupostos constitutivos essenciais – independentemente da modalidade de responsabilidade civil que pudesse estar em causa –, um nexo de causalidade entre os factos invocados e os danos alegados pois “obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”(art. 563º, do Cód. Civil).

Uma vez que o reclamante e reclamada, por via do contrato de compra e venda se acham vinculadas obrigacionalmente, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Nos termos dos arts. 798. e ss. e 562.º e ss do Código Civil, a responsabilidade civil (isto é, a obrigação de indemnizar) do devedor (no caso, a reclamada) depende da verificação cumulativa dos seguintes pressupostos: (i) ocorrência de danos sofridos pelo credor (no caso, o reclamante); (ii) incumprimento das suas obrigações pelo devedor (o incumprimento corresponde, na responsabilidade contratual, ao “facto ilícito”); (iii) relação de causalidade entre o incumprimento do devedor e os danos sofridos pelo credor; (iv) culpa do devedor;

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799º n.º 1 do Código Civil.

Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487º/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida.

E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade civil.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo estas exigência e pressupostos para o caso concreto, ter-se-ia que demonstrar que a reclamada não cumpriu com os deveres de entrega do bem comprado pelo reclamante.

Como resulta dos factos não provados, não logrou o reclamante provar que o atraso na entrega do equipamento se deveu exclusivamente à inércia da reclamada nem provou quais os transtornos e em que medida foram relevantes para a situação descrita na reclamação.

VII- DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação totalmente improcedente, absolvo a reclamada do pedido.

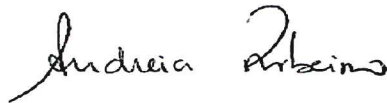
O valor do processo fixa-se em €1.000,00 (mil euros) nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 02 de setembro de 2024

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)