



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2063 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: artigos 798º e 799º do CC

Pedido do Consumidor: Peço uma chave nova em substituição da que foi danificada.

SENTENÇA Nº 502 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a limpeza de veículo automóvel e que esta, durante a realização do serviço, danificou a chave do carro, tendo-se recusado a pagar o valor de uma chave nova. Pede, a final, condenação da Reclamada na substituição da chave que foi danificada pela Reclamada. Indica, como valor, 234,93 €.

A Reclamada contestou, reconhecendo que foi contratada para limpar o veículo da Reclamante e que, na execução do serviço, a parte metálica da chave foi danificada. Que se comprometeu a reparar a parte de metal da chave, mas não a parte eletrónica, que a Reclamante não aceitou. Que não existe fundamento para o pedido da Reclamante proceder. Conclui, a final, pela absolvição do pedido.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que lava veículos automóveis (cf. doc. a fls. 3);
2. A Reclamante é a proprietária do veículo ----, um Peugeot 3008 (cf. declarações da Reclamante);
3. A 1 de março de 2023, a Reclamante deixou junto da Reclamada, na gare do Oriente, o veículo ---- para ser lavado e aspirado por esta (cf. doc. a fls. 3, declarações da Reclamante e depoimento das testemunhas --- e ---);
4. Por essa ocasião, a Reclamante entregou à Reclamada a chave do mesmo, original, da marca Peugeot, estando esta em condições de funcionamento (cf. declarações da Reclamante);
5. A chave entregue do veículo ---- entregue à Reclamada é constituída por uma parte de metal, que recolhe, e uma parte de plástico, eletrónica (cf. imagens a fls. 4 e 12);
6. Ao aspirar o carro da Reclamante, a Reclamada aspirou a chave que estava na ignição partindo a respetiva parte de metal, que ficou na ignição (cf. imagem a fls. 3 e depoimento das testemunhas --- e ----);
7. A Reclamada tentou fazer cópia da parte de metal de chave, mas sem sucesso, tendo solicitado à Reclamante, para o efeito, a disponibilização da segunda chave cave (cf. imagem a fls. 3, depoimento da testemunha -- e declarações da Reclamante);
8. A Reclamante recusou-se a disponibilizar à Reclamada a segunda chave do carro (cf. depoimento das testemunhas --- e declarações da Reclamante);
9. A 1 de março de 2023, a Reclamante regressou a casa no veículo --- sem desligar o mesmo, com a parte partida na ignição que depois tirou com a alicate (cf. declarações da Reclamante);
10. A 6 de março de 2023, a Reclamante solicitou à Reclamada o custo de uma chave original nova (cf. *email* a fls. 6-7);
11. A 7 de março 2023, a Reclamada informou a Reclamante estar a tentar resolver o problema (cf. *email* a fls. 5 e 6 declarações da Reclamante);



12. Em 8 de março 2023, a Reclamante pagou a lavagem do carro, de € 22,50, tendo apresentado reclamação no livro de Reclamações da Reclamada (cf. fatura recibo a fls. 3 e declarações da Reclamante);
13. A Reclamante tem circulado no veículo --- com a segunda chave do mesmo (cf. declarações da Reclamante);
14. A reprodução das chaves do carro da Reclamante ascende a € 234,93 (cf. proposta a fls. 13).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que a parte de plástico da chave da Reclamante entregue à Reclamada tenha ficado danificada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as normas da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante que, no essencial, esclareceu que contratou à Reclamada a lavagem do seu veículo tendo entregue, por tal ocasião, a chave do mesmo, de origem, em condições de funcionamento. Que, ao final do dia, ao levantar o veículo foi informada pela Reclamada que esta, ao aspirar o veículo, aspirou a mencionada chave tendo estragado a mesma e partindo a parte de metal. Que a Reclamada lhe solicitou a entrega da segunda chave para fazer cópia da parte danificada, mas que não entregou. Que solicitou à Reclamada que suportasse o pagamento da substituição da chave danificada, não tendo a Reclamada aceite ou substituído. Que a substituição da chave da Reclamante ascende a € 234,93, circulando atualmente com a segunda chave.

Adicionalmente, foram ouvidas as testemunhas -- e ---, da Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A testemunha ---, lavador de automóveis da Reclamada, esclareceu que tomou conhecimento, através de colega que este, ao aspirar o carro da Reclamante, aspirou a chave do carro que estava na ignição, tendo partido a parte de metal. Que foi com a parte de metal a loja de chaves, tendo sido informado que seria necessário ter o original da segunda chave para assegurar que a cópia da parte de metal fica corretamente a funcionar, uma vez que não estavam a conseguir efetuar cópia com a parte danificada. Que solicitou à Reclamante a disponibilização da segunda chave do carro, mas que esta nunca entregou.

Por sua vez, a testemunha ---, esclareceu que foi quem, por conta da Reclamada, ao aspirar o interior do carro da Reclamante aspirou a chave que estava na ignição, com um fio, partindo a parte de metal, que ficou na ignição.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamante provar, que a parte de plástico da chave, com a componente eletrónica, tivesse, após aspiração da Reclamada, ficado danificada. Quanto a isto, limitou-se a alegar que, quando entregou a chave à Reclamada a mesma funcionava e que a parte de metal que lhe foi entregue pela Reclamada não funciona, motivo pelo qual regressou a casa com a parte partida na ignição.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante contratou à Reclamada, profissional, a lavagem do seu veículo. Uma *prestação de serviços de consumo*.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No âmbito do contrato celebrado, a Reclamada, recebeu o veículo da Reclamante e a chave do mesmo. Adicionalmente, na execução do serviço a que foi contratada, a Reclamada, conforme reconheceu e ficou provado, estragou a parte de metal da chave da Reclamante. Assim, tendo estragado a chave, por aspirar mesma quando estava a aspirar o carro, a Reclamada é responsável pelos danos resultantes de ter violado o direito de propriedade da chave do carro da Reclamante, sem observar os deveres de cuidado que a execução do serviço limpeza impunha. Assim, apenas se pode concluir que a Reclamante é responsável pelo dano causado (cf. 798.o e 799.o).

Quanto a isto, ficou ainda provado que a Reclamada tentou, pelos seus meios, reparar a parte de metal da chave que partiu, fazendo cópia da mesma. Para tanto, solicitando a colaboração da Reclamante, através da entrega da segunda chave, o que não veio a acontecer. Assim, estamos perante um caso mora do credor. Nestas circunstâncias, caberia, quando muito, à Reclamante o direito, de abdicando da restauração natural, pedir uma indemnização pelo valor da reparação da parte danificada.

Contudo, o pedido da Reclamante nestes autos é de condenação da Reclamada na substituição da chave entregue à Reclamada. Isto é, da parte de metal e de parte de plástico, elétrica. Ora, não tendo ficado provado que a Reclamada, na execução do serviço para que foi contratada, danificou a parte de plástico da chave, nem que não seja possível colocar uma cópia da parte de metal corretamente na parte de plástico da chave, nas mesmas condições em que se encontrava por ocasião da sua entrega, apenas se pode concluir que a Reclamante não tem o direito de exigir a condenação da substituição da chave na integra. Pelo simples facto de que a Reclamante não logrou provar tal dano. Entenda-se, da parte de plástico (eletrónica).

Logo, em face do princípio do dispositivo, sendo o pedido da Reclamante de substituição da total da chave, apenas se pode concluir pela improcedência do mesmo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de 234,93 € (duzentos e trinta e quatro euros e noventa e três cêntimos), o valor indicado pelas Partes.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)