

SENTENÇA n.º 537/2025

Processo n.º 2768/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor permite que o mesmo reclame por danos patrimoniais ou não patrimoniais sofridos com um serviço prestado ou um bem vendido..

2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

3. O prestador deve ressarcir o consumidor de todos os danos causados, pela falta de conformidade comprovada quanto ao serviço prestado ou na falta deste.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 25 de novembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido da reclamante pode ser consultado com pormenor nos autos, mas sumariamente e com relevância para a nossa decisão, entendemos delimitar o pedido em síntese o pedido à devolução do valor pago à reclamada, com o valor do relatório que nunca recebeu.

Assim e porque a reclamante deixou de poder apresentar atempadamente à seguradora, com seguro de MRH que abrangia a cobertura de riscos elétricos, o relatório técnico solicitado para reaver a quantia de 123.11€ pago à Reclamada pela reparação do seu combinado ---, deve a mesma ser condenada a devolver este valor que aquela ia receber do seguro.

Contudo a seguradora exigiu e a reclamada comprometeu-se a entregar um relatório técnico à reclamante que teve de pagar mais €26.50, sendo do conhecimento da reclamada que havia uma certa urgência, para o entregar à Seguradora.

No entanto, a empresa nunca enviou esse relatório, apesar dos pedidos constantes e das suas várias promessas de envio.

Em vez disso, guardou para si o dinheiro do relatório, pago por transferência em 17/02/2025 e atrasou todo o processo na seguradora por falta do mesmo. Em suma, a seguradora acabou por encerrar o caso, por falta do relatório técnico, após uma longa espera.

Está assim em causa, o valor da reparação 123.11€ + 26.50€ do relatório que soma um total de 149.61€ de prejuízo para a reclamante devido à inércia e irresponsabilidade da reclamada, valor que vem assim peticionar o ressarcimento pelos danos patrimoniais sofridos imputáveis à reclamada.

A Reclamada não apresentou contestação, nem se fez representar, ainda que devidamente notificada.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€149.61** (cento e quarenta e nove euros e sessenta e um cêntimos), apresentado com o pedido reformulado em sede de audiência pela reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, assistida por jurista da DECO.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar. Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvida a reclamante.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto relevantes tidos como provados para o caso:

- a. A reclamante recorreu aos serviços da reclamada como representante da marca --- para a reparação de um combinado em julho de 2024,
- b. No dia 16.07.2024 pagou €123.11 pela reparação
- c. Mas apenas a 27.09.2024 recebeu a fatura/recibo.
- d. O recibo em causa foi apresentado à seguradora, para ativar a cobertura do seu seguro de multirriscos habitação.
- e. Que a 12.12.2024 veio solicitar o envio de um relatório técnico de quem tinha procedido à reparação para indicar a causa e a origem dos danos,
- f. Sido informada pela reclamada que tal teria um custo de €26.50 no total, e que demoraria no máximo 3 dias o envio do mesmo relatório
- g. Que a reclamante frisou ter muita urgência por causa do processo com a seguradora,
- h. A reclamante pagou a quantia a 17.02.2025

- i. Mas o relatório nunca foi enviado.
- j. Tendo feito a reclamada seu essa quantia sem prestar qualquer serviço/envio.
- k. Apesar de todas as tentativas e insistências da reclamante,
- l. A seguradora veio assim a encerrar o processo de sinistro, perdendo a reclamante a hipótese de ser ressarcida do valor pago pela reparação
- m. Pela inércia da reclamada,
- n. Que nunca chegou a responder.
- o. Numa perda que assim configura o total de €149,61,
- p. Quer pelo valor pago que nunca foi prestado, e cuja quantia deve ser devolvida face a enriquecimento sem causa em €26.50,
- q. Como o dano do ressarcimento perdido em consequência da inércia da reclamada, do valor que havia sido pago de €123.11.

7.2. Dos factos tidos como não provados relevantes para os autos

Nada a apresentar.

Os factos provados e não provados tiveram por base o depoimento da Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade, alicerçou a convicção do Tribunal de modo a convencer o mesmo da causa do sucedido.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços para a reparação de um equipamento, e para a entrega de um relatório a ser remetido a seguradora.

Da matéria factual dada como provada deve, no entanto, sublinhar-se que não estaremos a analisar o contrato em causa, pois da reparação em si nenhuma anomalia há a reclamar.

O que é peticionado remete-nos para o instituto da responsabilidade civil e do enriquecimento sem causa, uma vez que a reclamada alega e prova que teve um dano patrimonial ao perder a possibilidade de ser ressarcida pela sua seguradora do valor que havia pago de reparação à reclamada por esta ter aceite emitir relatório técnico, ter recebido o valor peticionado, e nunca ter entregue o dito relatório, nem ressarcido a reclamante.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Para estas averiguações, e danos alegadamente sofridos, sobre a responsabilidade que se pode aflorar sobre o prestador de um serviço para ter de reembolsar ao consumidor o valor da despesa ou neste caso perdido o reembolso, deverá verificar-se do cumprimento de uma série de pressupostos, que levam a esse apuramento.

Apenas se se comprovar pode ser apurada responsabilidade civil, importa sublinhar que o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos na lei, podendo alegar o que entender, desde que possa prova de tal.

A reclamada recebeu um determinado valor por um serviço prestado em 2024.

E em fevereiro de 2025 vem a comprometer-se emitir relatório técnico, recebendo uma quantia para o fazer de €26,50. Mas nunca o entrega nem dá qualquer resposta à reclamada, configurando em nosso entendimento esta receção da quantia sem serviço prestado enriquecimento sem causa.

Desta feita e nos termos doutriniais «A figura do enriquecimento sem causa está prevista no artigo 473.º do Código Civil, sendo pressupostos desse enriquecimento sem causa: i) a existência de um enriquecimento; ii) a obtenção desse enriquecimento à custa de outrem; iii) a ausência de causa justificativa para o enriquecimento; iv) a lei não facultar ao empobrecido outro meio de ser restituído/indemnizado. Assim, não basta que uma pessoa tenha obtido uma vantagem económica à custa de outra, sendo ainda necessária a ausência de causa jurídica justificativa da deslocação patrimonial. Cabe a quem pede a restituição com base no enriquecimento de outrem à sua custa e sem causa justificativa, o ónus de alegar e provar esses pressupostos. Não basta, pois, que não se prove a existência de uma causa de atribuição, sendo preciso convencer o tribunal da falta de causa. Considera-se, em regra, que o enriquecimento não terá causa justificativa quando, segundo os princípios legais, não haja razão de ser para ele ou quando, segundo os mesmos princípios legais, deve pertencer a outrem e não ao efetivo enriquecido. Por outro lado, o recurso a este meio previsto no artigo 473.º do Código Civil só é possível se não existir outro meio, de entre as normas jurídicas aplicáveis, para se conseguir o ressarcimento do lesado.»

Não há assim qualquer motivo justificativo para que a reclamada fique com os €26.50, que devem ser devolvidos à reclamante.

Afigura-se ainda que no pedido, pela falta de entrega do relatório, a reclamante comprova ter perdido o valor a ser ressarcida pela seguradora que coincide com o valor pago pela reparação.

E há que apurar da responsabilidade civil nomeadamente pelo cumprimento dos pressupostos, com vista à culpa da reclamada pelo sucedido – perda do ressarcimento do valor – e com tal dever esta pagar os danos tidos à reclamante.

Acrescente-se que o artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um dano causado à reclamante pela omissão da reclamada ao não enviar o relatório para o qual havia sido mandatada e paga para fazer.

Sendo de sua exclusiva culpa o prejuízo da consumidora, que aliás até alertou para a urgência do relatório em causa de modo que o processo não fosse encerrado pela seguradora como veio a ocorrer e foi feita prova nos autos.

Deste modo entendemos que estando cumpridos todos os pressupostos da responsabilidade civil e feita prova do dano pela reclamante lesada, deve a sua pretensão proceder totalmente, e a reclamada devolver integralmente o valor

pago do relatório não realizado, bem como compensar a reclamante pelo valor patrimonial perdido, num total de €149.61 que deve ser transferido para o IBAN da reclamante.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 23 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos