


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. nº 1660/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED],
[REDACTED], pretende ser ressarcido pela “[REDACTED]
[REDACTED]” dos danos sofridos em consequência do deficiente cumprimento por esta do contrato de aluguer do automóvel [REDACTED], por um período de 5 dias, que com ela celebrou, mediante o pagamento de € 267,50.

Para tanto, o reclamante alegou, em síntese, que, durante a vigência do contrato, a viatura apresentava condições que colocavam em risco a segurança de todos os ocupantes. Assim, quando começou a usufruir do carro, alertou de imediato a reclamada para o barulho e as luzes de aviso acesas; posteriormente, apresentou fotografias (que anexa), mostrando que a viatura apresentava, durante a condução, avisos de perigo e falhas do motor no painel de informações, perda de velocidade, pneus ressequidos (não permitindo travagem segura), bem como travões (discos e calços) com falhas de travagem (barulho e perda de travões).

A reclamada não contestou, mas fez-se representar na audiência pela seu gerente, que aí reconheceu que o painel da viatura mantinha accionadas as luzes amarelas atinentes ao motor e aos pneus e que um dos quatro pneus tinha parte da camada superficial lateral ligeiramente ressequida, mas sustentou que tais condições não constituíram qualquer risco para os ocupantes do veículo durante a sua utilização pelo reclamante, uma vez que este com ele percorreu 467 km durante 4,5 dias e que, após o serviço em causa, a viatura continuou a ser normalmente utilizada no âmbito de outros contratos de aluguer, percorrendo mais cerca de 6.000 Km antes de ser revista em oficina.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte facticidade:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

1) Em 22/10/2022, o reclamante celebrou com a reclamada um contrato de aluguer do veículo automóvel de passageiros [REDACTED], por um período de 5 dias, mediante o pagamento de € 267,50, de cuja quantia o valor de € 132.50 respeitava ao seguro da viatura.

2) No âmbito de tal contrato, o reclamante e a sua namorada utilizaram o referido automóvel em deslocações, tendo com ele percorrido 467 km durante 4,5 dias.

3) Ao longo da aludida utilização, a viatura apresentava as seguintes deficiências: no painel de bordo mantinham-se sempre accionadas as luzes de alerta (amarelas) atinentes ao motor e aos pneus; por vezes, o motor tinha falhas de potência, com perda de velocidade e barulhos, e o sistema de travagem tinha falhas e fazia barulho; um dos quatro pneus tinha parte da camada superficial lateral ressequida.

4) Por causa das aludidas deficiências, o reclamante e sua namorada, para além de incómodos, viram frustrado o grau de satisfação que esperavam da qualidade inerente ao serviço que contrataram, sentiram insegurança e fizeram algumas deslocações num outro automóvel usado por amigos que com eles estavam em viagem.

5) Após o serviço em causa, a viatura, antes de ser revista em oficina, continuou a ser utilizada no âmbito de outros contratos de aluguer, percorrendo mais 6.000 Km.

*

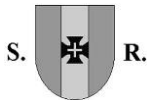
Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor das declarações do reclamante e do legal representante da reclamada e o dos documentos juntos aos autos (com especial destaque para as imagens da viatura captadas fotograficamente e através do vídeo exibido na audiência, este, patenteando os barulhos e as falhas de potência aludidas na descrição fáctica), na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

A pretensão do indemnizatória reclamante vem por ele justificada com a necessidade de o compensar dos incómodos e sentimentos de frustração, insatisfação e insegurança decorrentes do deficiente cumprimento da prestação a que a segunda se vinculava, em conformidade com o convencionado entre ambas as partes.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi feita.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Como se viu, a reclamada obrigou-se a proporcionar ao reclamante um serviço de aluguer de veículo com a qualidade inerente à viatura dele objecto e à contrapartida paga pelo reclamante, sendo indubitável que não realizou parcialmente o interesse do credor na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por ela defeituosamente cumprida, uma vez que tal viatura se encontrava com as deficiências descritas no item 3) da factualidade assente.

Demonstrado o cumprimento defeituoso e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nada tendo sido alegado nesse conspecto.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação do dano demonstrado se tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Perscrutada a factualidade, constata-se que os já referidos incómodos e sentimentos de frustração, insatisfação e insegurança são adequadamente imputáveis ao defeituoso cumprimento da reclamada.

Ora, no que respeita aos danos de natureza não patrimonial, como são os aqui evidenciados, em conformidade com o disposto nos arts. 496º e 494º do CC, na fixação da sua reparação deve atender-se aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito e o respectivo montante será





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

fixado equitativamente, tendo em atenção o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Dos factos retira-se ser mediano o grau de negligência da lesante na produção do resultado e que, mercê deste, o reclamante (a par da sua namorada) sofreu, para além de incómodos, um estado psicológico de insatisfação e insegurança, os quais, atendendo à frustração da expectativa gerada pela qualidade intrínseca ao serviço contratado, não podem deixar de ser reputados já com alguma relevância subjectiva, ainda que não muito significativa.

Estamos, pois, perante danos que dispõem, seguramente, de gravidade não muito elevada mas suficiente para merecer a tutela do direito – embora não pela medida (eventualmente) visada pelo reclamante – e cuja reparação, propriamente dita, não é possível, pelo que a sua (difícil) compensação subjectiva só pode realizar-se conferindo alguma “satisfação” ao reclamante, tendo presentes os factos apurados, permitindo-lhe obter bens materiais ou prazeres que o compensem de todos os incómodos, insegurança e frustração, mas sem perder de vista que o mesmo apenas dispendeu a quantia de € 135 como contrapartida do serviço que a demandada lhe prestou (deficientemente).

Segundo entendo, o exposto conduz à necessidade duma compensação cuja medida justa ou equitativa (e proporcional) corresponde à quantia de € 50.

Assim, apenas nesta medida procede a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada “[REDACTED]” a pagar-lhe a quantia de € 50 (cinquenta euros).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 22/5/23

Alexandre Reis

Alexandre Reis

