

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1746/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pediu que “██████████” fosse condenada a restituir-lhe parte do montante (€ 307,44) que lhe pagou pela elaboração dum orçamento para reparação da sua viatura que ele lhe solicitou e que esta, a 3/05/2023, lhe apresentou. Para tanto, alegou que comunicou à reclamada que não pretendia que o automóvel fosse subsequentemente reparado, por não aceitar o preço orçamentado (€ 1.604,69), e que não foi previamente informado pela reclamada de que a elaboração do orçamento teria qualquer custo associado.

O reclamante concluiu dizendo que, não lhe devendo ter sido cobrado um valor tão avultado, aceitaria um custo “razoável” pela elaboração do orçamento.

A reclamada contestou, contrapondo, em suma:

(i) foi contactada telefonicamente pelo reclamante, informando-a de que iria chegar à sua oficina o veículo do mesmo (“██████████”) com problemas na embraiagem e solicitando que fosse feito, com a máxima urgência, um diagnóstico da avaria e, depois, um orçamento para a sua reparação;

(ii) nesse contacto, foi o reclamante informado de que, à partida, seria necessário proceder à desmontagem do carro, tendo o mesmo solicitado celeridade na realização do diagnóstico e do orçamento;

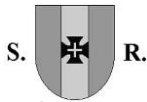
(iii) depois de se verificar que seria necessária a desmontagem de vários componentes, nomeadamente a caixa de velocidades, e respectiva mão de obra, o reclamante, em novo contacto telefónico, autorizou tal procedimento;

(iv) informado do diagnóstico final, o reclamante solicitou que fosse realizado um orçamento com vista à reparação na oficina da reclamada;

(v) após a remessa do orçamento elaborado para a reparação (no montante de € 1604,69) ao reclamante, este comunicou à reclamada não o aceitar e que faria a reparação noutra oficina;

(vi) no seguimento, o reclamante foi informado de que seria necessário voltar a montar o carro para fazer a sua entrega e de que seriam cobradas a 42€/hora – conforme tabela de preços afixada e de que o mesmo tinha conhecimento, pois já era cliente da reclamada – as 8 horas de





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.P.

trabalho gastas nos serviços prestados de recepção do veículo, ocupação de um elevador, desmontagem de componentes, elaboração do diagnóstico (com perícia realizada pelos técnicos autorizados da marca), elaboração de orçamento detalhado, montagem do veículo e serviços administrativos;

(vii) o reclamante solicitou ao gerente da reclamada a redução do valor da factura que inicialmente lhe foi apresentada, ao que o mesmo anuiu por uma questão de boa política comercial, realizando um desconto de sensivelmente 25% do total dessa fatura, que o reclamante agradeceu e concordou, ficando combinado entre ambos que seriam pagas 6 horas de trabalho a 42€/hora mais IVA.

A reclamada concluiu, dizendo que, tendo cumprido com zelo todos os seus deveres e informado o cliente, não pode admitir qualquer outra redução no valor dos seus serviços.

*

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 307,44.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

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

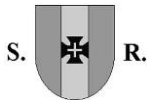
1) O reclamante contactou telefonicamente a reclamada a informar de que iria chegar à oficina desta o seu veículo (“XXXXXXXXXX”) com problemas na embraiagem e a solicitar que fossem feitos um diagnóstico da avaria e, depois, um orçamento para a sua reparação.

2) Nesse contacto, a reclamada informou o reclamante de que, à partida, seria necessário proceder à desmontagem do carro.

3) A reclamada, depois de verificar que seriam necessárias a desmontagem de vários componentes, nomeadamente da caixa de velocidades, e respectiva mão de obra, informou disso o reclamante, que autorizou tal procedimento.

4) Informado pela reclamada do diagnóstico final, o reclamante solicitou que fosse realizado um orçamento com vista à reparação na oficina daquela;





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.D.

5) Após a elaboração do orçamento da reparação, no montante de € 1604,69, e sua remessa, em 3/05/2023, ao reclamante, este comunicou à reclamada que faria a reparação noutra oficina.

6) No seguimento, a reclamada informou o reclamante de que seria necessário voltar a montar a viatura para fazer a sua entrega e de que seriam cobradas a 42€/hora – conforme tabela de preços afixada e de que o mesmo tinha conhecimento, pois já era cliente da reclamada – as 8 horas de trabalho gastas nos serviços prestados de recepção do veículo, ocupação de um elevador, desmontagem de componentes, elaboração do diagnóstico (com perícia realizada pelos técnicos autorizados da marca), elaboração de orçamento detalhado, montagem do veículo e serviços administrativos.

7) O reclamante solicitou ao gerente da reclamada a redução do valor da factura que inicialmente lhe foi apresentada, ao que o segundo anuiu por uma questão de cortesia comercial, tendo realizado um desconto, que o reclamante agradeceu, ficando então combinado entre ambos que seriam pagas 6 horas de trabalho a 42€/hora mais IVA.

8) Nos trabalhos mencionados nos itens 3) a 6) foram despendidas 8 horas.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção com base, essencialmente, no resultado do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) – com especial saliência para os de fls 10, 11, 44 a 58 e o preçário junto na audiência – com o das declarações do reclamante e do representante da reclamada, bem como do depoimento da testemunha [REDACTED], funcionário da reclamada. Todos estes elementos, entre si conjugados, confluíram consistentemente para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum, seguramente asseverada pela referida testemunha, por ter sido quem sempre estabeleceu contacto com o reclamante, no circunstancialismo em causa, em virtude de lhe competirem, como assessor de serviços, a recepção, a orçamentação e a distribuição de serviços pelos demais funcionários.

*

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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.P.

31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A pretensão do reclamante à redução do preço que pagou à reclamada vem por ele estribada na necessidade de o mesmo ser ressarcido do dano patrimonial sofrido em consequência da apropriação pela reclamada do excesso que a reclamada lhe teria cobrado pela elaboração dum orçamento, em medida injustificada – não quantificada pelo demandante –, tendo aquela, por isso, um custo não “razoável”.

Sobre a questão suscitada pelo reclamante, dispõe o artigo 39º do DL 10/2015, de 16/1:

«1 - Quando o preço não seja pré-determinado ou quando não seja possível indicá-lo com precisão, o prestador de serviços ... em função da concreta prestação de serviços solicitada, deve fornecer, quando solicitado pelo cliente, um orçamento detalhado do qual constem os seguintes elementos:

(...)

d) Descrição sumária dos serviços a prestar;

e) Preço dos serviços a prestar, que deve incluir:

i) Valor da mão-de-obra a utilizar;

ii) Valor dos materiais e equipamentos a utilizar, incorporar ou a substituir;

f) Datas de início e fim da prestação do serviço;

g) Forma e condições de pagamento;

h) Validade do orçamento.

2 - O orçamento pode ser gratuito ou oneroso.

3 - Quando o orçamento for oneroso, o preço não pode exceder os custos efetivos da sua elaboração.

4 - O preço pago pela elaboração do orçamento deve ser descontado do preço do serviço sempre que este vier a ser prestado.»

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.

Contudo, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da causa de pedir invocada (cf. art. 342º/1 do CC), atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova não foi feita: à





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR

reclamada foi confiada, não apenas a elaboração dum orçamento, ou seja, a estimativa do custo duma reparação baseada num exame “a olho nú”, mas também o precedente diagnóstico da avaria, que demandou a realização de trabalhos técnicos e manuais de uma relativa complexidade, sem omitir os impostos pela reposição da viatura em condições de ser removida para uma outra oficina, e disso tudo foi o reclamante devida e previamente avisado.

Nos termos do acima citado normativo, apenas o preço da elaboração do orçamento, propriamente dito – a aludida estimativa do custo da reparação – deveria ser descontado do preço do serviço que (e se) viesse a ser prestado e o mesmo seria razoável esperar relativamente aos custos de desmontagem e remontagem suportados pela reclamada para efectuar o diagnóstico, se consumidos pelo valor da reparação que viesse a ser concretizada.

Mas não foi essa a opção do reclamante e, portanto, a consequência daí advinda apenas ao próprio é imputável.

Por outro lado, demonstrou-se que não foi empolada a quantia cobrada pela reclamada, perante os trabalhos que a mesma efectivamente realizou (cf itens 6 a 8).

Assim, não constituindo a aludida frustração do reclamante qualquer fundamento de incumprimento pela reclamada, improcede a pretensão daquele.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, absolvo a “[REDACTED]” do pedido contra ela formulado.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 6/1/24

Alexandre Reis

Alexandre Reis

