Processo: 2432/2020
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. Para além dos deveres ou obrigações principais do contrato e, por via da sua celebração, encontramos outros deveres a que as partes estão vinculadas, designados por deveres acessórios de conduta, que com aqueles coexistem na estrutura obrigacional;
2. Estes deveres ganham alguma relevância quando inseridos numa relação entre consumidor e prestador/fornecedor de bens ou serviços, atenta a especial protecção que a lei confere àquele;
3. Neste contexto, é importante recorrer ao princípio geral relativo ao cumprimento dos contratos, designadamente o artº 762º do CC, nos termos do qual no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do correspondente direto, devem as partes proceder de boa fé; Aquando da celebração de um contrato, as partes criam expectivas de condutas adequadas da outra parte.
3. A responsabilidade civil contratual depende da verificação de pressupostos, a saber: o facto, a ilicitude, a imputação do facto ao lesante, o dano, e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante

A Demandante formalizou em 24 de Setembro de 2020, junto do TRIAVE/Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, reclamação contra a (também, aqui, apenas), nos termos da qual peticiona o pagamento de uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais de €400 e €900, respectivamente, no total de €1300,00 (mil e trezentos euros) pelo incumprimento da célere recolha e devolução de telemóvel enviado para reparação.
Alega o seguinte:

a. Residente em comprou, através do site da , um
b. Menos de um mês depois, já residia no quando o aparelho apresentou uma rachadura no ecrã;
c. No dia 4 de Junho de 2020, solicitou à a recolha do telemóvel na morada do – e suportou um custo pela chamada de €15;
d. No dia agendado, a não apareceu – tinha desmarcado a consulta do filho (bebé de dois anos) e estava sozinha;
e. A recolha aconteceu no dia 19.06.2020;
f. Não aceitou o orçamento para reparação;
g. A : demorou mais de 30 dias para devolver o
h. A enviou o para a morada de (a recolha já tinha sido na nova morada), alegando que era a morada que constava do sistema;
i. Foi necessário deslocar-se à no , para solicitar a entrega do telemóvel e, ainda, demoraram mais vinte dias;

j. O seu telemóvel de substituição não tinha capacidade, não pode tirar fotos do aniversário dos 2 anos do filho, perdeu fotos do dia-a-dia do crescimento do filho (o que não pode recuperar) e ficou sem acesso ao GPS;
k. O que lhe causou danos pois, não sendo portuguesa, não conhece as estradas e perdeu-se, pelo menos, quatro vezes;
l. Acabou por ficar dois meses sem telemóvel, o que é um absurdo;
m. Requer uma reparação de €400 pelos danos materiais – inúmeras chamadas telefónicas, gasóleo gasto em muitos Kms, em virtude da ausência de GPS e duas viagens ao para tentar resolver pessoalmente a situação;
n. Pela reparação dos danos não patrimoniais, requer um valor aproximado de €900, pela falha na prestação do serviço, pelo descaso por parte da falta de respeito e empatia, era uma mãe sozinha com um bebé de 2 anos, necessitava de telemóvel em condições para casos de urgência, ou mesmo para o dia-a-dia e datas especiais, como aconteceu.

Juntou, para prova do alegado: cópia de comunicações electrónicas com a corridas entre 4 de Junho e 22 de Julho de 2020 (doc. 1 a 7), cópia do registo entre 21.07.2020 e 6.08.2020 (doc. 8)
Requereu, ainda, o depoimento de uma testemunha para prova do alegado.

2. Posição da Demandada

A Demandada não apresentou contestação, mas requereu através da sua mandatária constituída para o efeito, a junção de três documentos, a saber: factura de aquisição do com data de 18.05.2020, Guia de reparação nº e Relatório técnico (17.07.2020).
Mais juntou substabelecimento a favor da sua mandatária.

3. Do Tribunal e da Audiência arbitral

3.1. A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).
Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de prestação de serviços, como o caso em apreço, celebrados entre fornecedor de bens e consumidores residentes em Portugal.
O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico, e tem competência para dirimir conflitos entre um consumidor (não profissional) e pessoa singular ou colectiva que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).
Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária ou mediação, quando por opção expressa dos

consumidores sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC)).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

Nestes termos, não se tendo chegado a um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 10º e ss do Regulamento do TRIAVE).

3.2. Demandante e Demandada, esta representada por mandatária, com procuração junta aos autos, compareceram à audiência de julgamento.
A audiência foi agendada de acordo com os pressupostos e os termos previstos pela alin. c) do nº 5 e nº 9 do artº 6º - B da Lei nº 4-B/2021 de 1 de Fevereiro, através de meios de comunicação à distância e com expressa aceitação das partes e, ainda, decorreu conforme a alin. b) do nº 2 do artº 6-E da Lei 13-B/2021 de 5 de Abril, já em vigor.

B - Saneador
Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), em área de residência do Demandante (cf., ainda, artºs 3º a 5º do Regulamento do TRIAVE).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).
Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a acção é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC).
Assim sendo, o valor do processo, é de €1.300 (mil e trezentos euros), corresponde ao montante da indemnização peticionada pela Demandante à Demandada, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal.
E o tribunal é competente, de acordo com o seu Regulamento (artº6º).

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, aqui Demandante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas excepções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio
Verificação dos pressupostos do direito da Demandante à indemnização de €1.300, a liquidar pela Demandada.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 16 de Maio de 2020, a Demandante comprou à Demandada um ;
II. Na data da aquisição do a Demandante residia em ;
III. A Demandante residia no quando, no dia 4 de Junho de 2020, solicitou a assistência técnica da Demandada;
IV. No dia 4 de Junho, a alertou a Demandante que os seus prazos de resposta estavam mais longos, e só poderia responder no prazo de cinco dias úteis;
V. A Demandada falhou a data agendada (17 de Junho) para a recolha do que foi recolhido apenas no dia 19 de Junho de 2020;
VI. No dia 30 de Junho, no âmbito da reparação, foi dado alerta para desactivação da opção " " para envio do para diagnóstico, situação que se mantinha no dia 8 de julho.
VII. A responsabilidade pela desactivação da opção "f " é da Demandante;
VIII. A Demandada informou a Demandante do valor do orçamento no dia 15 de Julho de 2020;
IX. O orçamento foi recusado pela Demandante, no dia 16 de Julho de 2020;
X. No dia 22 de julho a Demandada fez a devolução do equipamento, através dos
XI. O foi entregue à Demandante depois do dia 6 de Agosto de 2020;
XII. A Demandante foi ao , à loja da para resolver o problema da devolução do telemóvel;
XIII. A Demandante perdeu-se na estrada, por falta de GPS do ;
XIV. A Demandante deslocou-se ao para consultas médicas do seu filho, e perdeu-se na estrada;
XV. A Demandante não pode tirar fotografias ao dia a dia de crescimento do seu filho.
XVI. Desde o dia 4 de Junho de 2020 que a Demandada tem conhecimento que a Demandante tinha urgência na resolução do assunto e que vivia sozinha com um bebé.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, o Tribunal não considera provado o valor de €400 de danos patrimoniais, nem o de €900 de danos não patrimoniais, como peticionado pela Demandante.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta dos depoimentos de ambas as partes, dos documentos que juntaram ao processo, e das declarações da testemunha apresentada pela Demandante.

A Demandante relatou com sinceridade o sucedido desde que solicitou a assistência técnica da até à devolução do seu
Por seu turno, a Demandada não contestou nenhum dos factos alegados pela Demandante, pelo que aceitou o relato dos acontecimentos.
Das declarações da Demandante resulta um grande constrangimento com toda a situação, a dificuldade de orientação na estrada e o lamento por ter ficado impossibilitada de tirar fotografias durante um determinado periodo ao seu filho – nomeadamente, quando ele fez dois anos.
No entanto, não juntou qualquer documento que pudesse demonstrar o prejuízo patrimonial que a falta do lhe causou – nem mesmo os recibos de portagem da auto-estrada, ou de gasolina/gasóleo do carro.
Relativamente ao valor da comunicação inicial para a assistência da (alegadamente de €15,00), a Demandante não pode desconhecer (como o tribunal também não desconhece), que

existe um alerta inicial para os custos da conversação quando utilizados determinados números de apoio.
A Demandante podia ter junto ao processo o comprovativo do custo - o que não fez.
Por outro lado, a disponibiliza outros contactos, gratuitos, que a Demandante poderia ter utilizado e não podia desconhecer, uma vez que estão publicitados.
Quanto ao tempo de demora para desactivar a opção de localização do se é certo que que (como alega a Demandada), se a recolha é em casa do cliente não se acautelam esses detalhes, também é uma questão que a Demandada pode prevenir, alertando antecipadamente o cliente para essa necessidade.
Por outo lado, desde a comunicação electrónica de 4 de Junho (doc. 1 fls1/3) que a Demandada foi alertada para o facto de a Demandante viver sozinha com o filho bebé, e ser essencial para si a resolução célere do assunto.

O tribunal ouviu as partes e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e pela Mandatária da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

Cabe, também, aqui referir o artº 396º do CC, que dispõe que a força probatória dos depoimentos das testemunhas é apreciada livremente pelo tribunal, sendo certo que, o juiz aprecia livremente as provas segundo a sua prudente convicção acerca de cada facto; a livre apreciação não abrange os factos para cuja prova a lei exija formalidade especial, nem aqueles que só possam ser provados por documentos ou que estejam plenamente provados, quer por documentos, quer por acordo ou confissão das partes (nº 5 do artº 607 do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da falta de contestação da Demandada

De acordo com o nº 2 do artº 33º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro) e nº 5 do artº 14º do regulamento do TRIAVE, a parte reclamada pode apresentar contestação escrita até 48h antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência, devendo as partes produzir toda a prova que considerem relevante.
No entanto, se o demandado não apresentar a sua contestação, o tribunal prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante (nº 2 do artº 35º da LAV).
Nos termos destas disposições foi considerada, nos presentes autos, a ausência da contestação da Demandada.

2. Da responsabilidade civil contratual

Entre a Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de compra e venda de um
Na sequência da celebração desse contrato a Demandante solicitou a assistência técnica para o equipamento.
Não se verificou que a assistência técnica estivesse ao abrigo da garantia (ou do regime legal do DL 67/2003 de 8 de Abril) - o que, de resto, não está aqui em causa.
Em todo o caso, no âmbito da solicitação (e, ao abrigo do dito contrato de compra e venda) ficou incumbida a Demandada da devolução do à Demandante – o que decorre da celebração do contrato.

Para além dos deveres ou obrigações principais do contrato e, por via da sua celebração, encontramos outros deveres a que as partes estão vinculadas e designados por deveres acessórios de conduta, que com aqueles coexistem na estrutura obrigacional.
Estes deveres ganham alguma relevância quando inseridos numa relação entre consumidor e prestador/fornecedor de bens ou serviços, atenta a especial protecção que a lei confere àquele.

Neste contexto, é importante recorrer ao princípio geral relativo ao cumprimento dos contratos, designadamente o artº 762º do CC, nos termos do qual no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do correspondente direto, devem as partes proceder de boa fé.
Aquando da celebração de um contrato, as partes criam expectivas de condutas adequadas da outra parte.
Resulta da audiência de julgamento que a Demandante, ao celebrar o contrato com a Demandada, sociedade com nome no mercado, tinha uma elevada expectativa quanto à sua boa execução.
Assim sendo, confiou que as suas solicitações fossem acolhidas e geridas com cuidado, de modo a não defraudar a confiança que havia depositado.
Ora, acontece que a Demandada não cuidou de actualizar (como devia) o seu registo interno relativo à Demandante.
Tal facto deu origem a um atraso na recolha/devolução do telemóvel.

Por outro lado, a Demandada confiou nos serviços dos para que procedessem à devolução do equipamento à Demandante.
A verdade é que, de acordo com o disposto no artº 800º do CC, o devedor é responsável perante o credor pelos actos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio.
A Demandada não podia desconhecer (em face dos contactos ocorridos entre as partes e espelhados nas comunicações electronicas trocadas e juntas aos autos) que era importante para a Demandante a rápida resolução do assunto e a devolução do telemóvel.

Como, também, não podia desconhecer que os serviços dos (que utilizou) estão (por causa da pandemia) com atrasos consideráveis na execução dos seus serviços.
Podia, desde logo, ter sugerido à Demandante a recolha do telemóvel na sua Loja no – solução simples para ambas as partes.
Veja-se a este propósito o documento 7, que reflete o desencontro entre as partes.

Assim sendo, e tendo em conta (ainda) o contexto COVID, cabia à Demandada, em prol da boa execução dos seus serviços, encontrar com a Demandante uma solução que se adequasse à pretensão desta.
O que não fez.

Submetendo-se e desculpando-se com as contingências do momento.

A responsabilidade civil contratual depende da verificação de pressupostos, a saber: o facto, a ilicitude, a imputação do facto ao lesante, o dano, e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Relativamente ao facto, já consideramos que a Demandada incumpriu por omissão – não cumpriu com a obrigação de zelar pela correcção dos seus registos, e por solução adequada e que fosse ao encontro das legitimas expectativas da Demandante.

As simples omissões dão lugar à obrigação de reparar os danos quando, independentemente dos outros requisitos legais, havia por força da lei ou do negócio jurídico, o dever de praticar o acto omitido – cf. artº 486º do CC.
A omissão é causa do dano, sempre que haja o dever jurídico de praticar um acto que, seguramente ou muito provavelmente, teria impedido a consumação desse dano (cf. Antunes Varela, Das obrigações em Geral).
E, no caso em apreço, consideramos existir um dever jurídico, ou seja, a ilicitude, atenta a conduta (*dever acessório de conduta*) exigível à Demandada.

Dispõe o artº 798º do CC que *"o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor"* e, incumbe-lhe provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.
Ainda, a culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil, ou seja, pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso (nº 2 do artº 799º, e nº 2 do artº 487º).
A Demandada actuou com negligência, ao não diligenciar como devia e atentas as circunstâncias do caso concreto, pela rápida execução da tarefa que lhe foi cometida pela Demandante (recolha e devolução do telemóvel) – a atitude da Demandada assenta, pois, na omissão de um dever de diligência.
O CC consagra a teoria da culpa em abstrato (artº 487º do CC) – entendendo-se que *"o comércio jurídico não pode estar atreito à capacidade pessoal de prestação do devedor"* (A. Varela, *obra citada*).
Assim sendo, a diligencia relevante para a determinação da culpa é a que um homem normal (o bom pai de família) teria em face do condicionalismo do caso concreto.
Apurada a culpa do agente, este é obrigado a indemnizar, devendo o montante da indemnização corresponder ao prejuízo causado.
O dano corresponde ao prejuízo sofrido pelo lesado, ou seja, o da aqui Demandada, que peticiona danos patrimoniais e não patrimoniais.

Os danos patrimoniais correspondem aos prejuízos pecuniários decorrentes da lesão do seu direito.
Acontece que a Demandante não fez prova do montante efectivo deste prejuízo – não juntou cópia de recibos das despesas que suportou, nomeadamente com gasolina, portagens, comunicações telefónicas.
Termos em que a Demandada não pode ser responsabilizada pelo correspondente pagamento.

E quanto aos danos não patrimoniais?
Relativamente a estes, dispõe o artº 496º do CC, no sentido de que, na fixação da indemnização, deve atender-se aos danos que pela sua gravidade mereçam a tutela do direito (nº 1), devendo atender-se às regras da prudência, do bom senso, da justa medida das coisas e juízos de

equidade, compensando-se os danos sofridos pela pessoa lesada e reprovando a conduta do agente.

A situação vivenciada pela Demandante, privada da utilização do telemóvel e das suas funcionalidades, agravada pelo facto de viver sozinha com um bebé de dois anos, num país diferente do seu, necessitada de se deslocar para atender a consultas importantes do seu filho, em contexto de pandemia, com desinteresse por parte da Demandada, ao longo de cerca de dois meses, consubstancia um inegável prejuízo da chamada "qualidade de vida" e um desconforto, que, nas actuais condições de organização social, não lhe era exigível que suportasse, pelo que é de concluir pela ressarcibilidade desses danos, de natureza não patrimonial, mostrando-se equitativamente adequado fixar a respectiva indemnização em 150€ (cento e cinquenta euros).

3. Conclusão

Pelo supra exposto, não tendo a Demandante logrado fazer a prova do montante dos seus danos patrimoniais, não pode a Demandada ser condenada no pagamento da peticionada indemnização, no valor de €400.
Relativamente aos danos não patrimoniais, pela relevância do desconforto, perturbação, e angústia causada à Demandante (considerando a tutela do direito, conforme o nº 1 do artº 496º do CC), decorrente do incumprimento de um especial dever de diligência, deve a Demandada ser condenada no pagamento de uma indemnização fixada, em termos equitativos, no montante de €150 (cento e cinquenta euros).

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como parcialmente provada e, como tal, parcialmente procedente e, em consequência, condenar a ao pagamento da quantia de €150 (cento e cinquenta euros), à Demandante , a título de danos não patrimoniais.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 26 de Abril de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)