

Proc. n.º 2578-2024

## Sentença

e I

residentes na \_\_\_\_\_, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ na qual, no essencial, alega que:

*“1- A requerida tem por objeto social a revisão e reparação de automóveis e a venda de peças e acessórios de automóveis. Revisão e reparação de motociclos e a venda de peças e acessórios de motociclos. Compra e venda motociclos e de veículos automóveis.*

*2- No dia 18 de dezembro de 2023, os requerentes entregaram a Viatura com a matrícula \_\_\_\_\_ em oficina da requerida, \_\_\_\_\_ solicitando exclusivamente a remoção de gasolina e substituição por gasóleo, após um engano no abastecimento. Contudo, ao recolher a viatura, os requerentes foram surpreendidos com uma fatura de 229,16€, que incluía serviços não solicitados, como "Diagnóstico Eletrónico" e "Consumíveis de Oficina". (...)*

*3- Além disso a requerida executou operações adicionais não autorizadas, desrespeitando o direito dos requerentes a um consentimento informado.*

*4- Face aos factos expostos, o primeiro requerente apresentou reclamação no Livro de Reclamações (com nº 305685550), contudo a mesma não fora alvo de resposta em prazo razoável, (...)*

*5- No dia 12 de novembro de 2024, o primeiro requerente relatou também problemas com a viatura \_\_\_\_\_ cuja proteção do cárter se havia soltado, repetidamente, após intervenções realizadas na oficina da requerida, \_\_\_\_\_. Este incidente causou danos ao para-choques e à parte inferior do veículo, bem como um agravamento do estado de saúde mental do*

*primeiro requerente, conforme documentado em declarações médicas juntas aos autos. (...)*

*6- Após tal comunicação, a requerida apresentou resposta ao primeiro requerente, contudo, a resposta apresentada não fora satisfatória, pois o departamento de qualidade, apesar de reconhecer que a informação da fatura apresentada era confusa, recusara a restituição do valor cobrado por serviços não autorizados, alegando que as operações foram realizadas dentro do "sistema de orçamentação". O combustível retirado fora descartado, e fora cobrado aos requerentes cobrado um valor de "tratamento de resíduos", sem consulta prévia. (...)*

*7- Quanto aos danos da viatura , a requerida prometeu um novo contacto, mas até a data não foram fornecidas soluções ou informações adicionais aos requerentes.*

*8- Os requerentes consideram que a conduta da requerida infringe o artigo 9.º da Lei n.º 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor), que contempla o direito à informação clara e precisa, assim como a boa fé na formação dos contratos. Além disso, consideram ainda os requerentes que o desrespeito ao consentimento informado ao realizar serviços não solicitados e a omissão de resposta adequada violam o princípio da boa-fé nas relações de consumo.*

*9- Os problemas causados pelas práticas da requerida resultaram em danos materiais/patrimoniais, nomeadamente danos ao para-choques e 5 proteção do carácter da viatura e o pagamento de serviços não solicitados e despesas relacionadas aos danos no veículo, assim como danos não patrimoniais (emocionais e psicológicos), como a necessidade de o primeiro requerente aumentar medicação para ansiedade e depressão, conforme declaração médica junta aos autos.*

*10- Os serviços de reparação/intervenção efetuados pela requerida deveriam ter sido efectuado conforme convencionado e sem vícios/sem causar prejuízo ou danos. De acordo com o previsto no n.º 1, do art. 12, da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, assim como nos termos dos artigos 496º e 562º do Código Civil, os consumidores têm direito, nos termos gerais, a indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais, resultantes do fornecimento de prestações de*

*serviços defeituosos, pois ainda que os serviços tenham sido prestados estes provocaram danos na esfera dos requerentes, originários da incorreta conduta por parte da requerida.*

*11- Peticionam assim os requerentes, que seja a requerida condenada a restituir integralmente o valor cobrado por serviços não autorizados, referentes à fatura da viatura , na quantia de 229,16 euros, valor ao qual deve ser deduzida uma hora de mão de obra e os 20,00 euros de gasóleo que fora repostos. Assim como, seja a requerida condenada a proceder à reparação total, com peças originais, dos danos causados à viatura , e ainda que seja a requerida condenada no pagamento de indemnização aos requerentes, a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, na quantia de 4700 euros.*

*12- E daí o recurso à presente ação.”.*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada fosse condenada a:

a) restituir aos Reclamantes “integralmente o valor cobrado por serviços não autorizados, referentes à fatura da viatura , na quantia de 229,16 euros, valor ao qual deve ser deduzida uma hora de mão de obra e os 20,00 euros de gasóleo que fora repostos”.

b) “proceder à reparação total, com peças originais, dos danos causados a viatura ”, e

c) a indemnizar os Reclamantes, “a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, na quantia de 4 700 euros”.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do regulamento deste Tribunal Arbitral de Consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do n.º 5, do art. 10, daquele regulamento.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

1. “O . deu, efectivamente, entrada na Porto, porque o cliente, por engana, tinha colocado gasolina ao invés de gasóleo.

2. A R. de acordo com as melhores práticas da mecânica automóvel,
3. procedeu à limpeza do sistema de combustível do reabastecimento com combustível correcto e teste de qualidade, que detalhadamente foi descrito aos AA por e-mail junto com a PI. como doc. 6, que se reproduz:

No depósito de combustível:

Verificação do depósito de combustível e do sistema de ventilação do depósito em relação a fugas 0.10

Drenagem/reenchimento do depósito de combustível 0.40

Limpeza/lavagem do depósito de combustivos (depósito de combustível desmontado) 0.50

Verificação da mangueira do respirador em relação a orientação correcta 0.16  
Desmontagem/remontagem do sensor de nível de combustível 0.50

No filtro de combustível:

Desmontagem e montagem do filtro de combustível 0.50

Verificação do filtro de combustível 0.10

Drenagem do filtro de combustível 0.10

Na bomba de Combustível:

Verificação da bomba de alta pressão 0.20

Limpeza da bomba de injeção 0.10

Na alimentação de combustível:

Verificação do sistema de combustível 0.10

Limpeza das linhas de alimentação e de retorno de combustível 0.20

Verificação do funcionamento da válvula de controlo 0.20

Verificação do funcionamento do regulador de pressão do sistema 0.20

Total de mão de obra em minutos: 201, 6 minutos

Total de mão de obra em horas: 3.36 horas

4. A factura de 18.12.2023, junta com a P.I. como doc. 1 apenas debitou à A. 3 horas de mão de obra,
5. Com o custo hora de e 48,77 + IVA, ou seja € 146,31 IVA.
6. Para além do valor de mão de obra foram debitados € 40.00 + IVA de consumíveis de oficina,
7. Entre os quais se inclui o gasóleo que teve que ser colocado no

8. A R. não facturou quaisquer serviços não solicitados.
9. A R. facturou o serviço que a A. pediu.
10. O Diagnóstico electrónico, que os AA. alegam que não solicitaram, não foi facturado pela R. aos AA.
11. O que resulta da própria factura junta pelos A.A..
12. Os consumíveis de oficina têm que ser facturados, porque foram necessários para a execução da empreitada.
13. Pelo que, carece em absoluto de fundamento o pedido pelos AA. em relação ao
14. Em relação ao 91 19 FCL, após o A. ter reclamado e analisado os fundamentos da mesma,
15. a R. pediu ao A. que levasse o 91 19 FCL a uma oficina da R.,
16. tendo o A. optado pela oficina do Corte Inglês de Gaia,
17. O A, levou o 91 19 FCL à oficina da R, no Corte Inglês de Gaia no 23.11.2024
18. Nesse dia, a R. procedeu à análise dos danos reclamados pelo A.
19. Tendo assumido a responsabilidade pela reparação.
20. O A. levou o 91 19 FCL,
21. Tendo ficado acordado que seria contactado para trazer o 91 19 FCL, quando as peças chegassem à oficina.
22. Quando as peças chegaram à oficina a R. contactou o A.
23. que levou o 91 19 FCL para reparação no dia 27.12.2024,
24. que ficou concluída nesse mesmo dia 27.12.2024.
25. Ficou a faltar a pintura das grelhas frontais,
26. tendo sido acordado entre a R. e o A, que seriam pintadas uma oficina de pintura,
27. cujo custo foi suportado pela R..
28. As ditas grelhas foram pintadas no dia 23.01.2025
29. Tendo a reparação do 91 19 FCL ficado concluída.
30. A R. deu garantia do serviço no 91 19 FCL, tendo reparado os danos alegados pelo A. na presente acção em relação ao 91 19 FCL,
31. Pelo que nada mais assiste, a título indemnizatório, aos AA, também em relação ao 91 19 FCL.
32. Em relação ao pedido de danos não patrimoniais, não se encontra o mesmo suportado por quaisquer factos.
33. A mera alegação no artigo 5 de que os danos no para-choques agravaram o estado de saúde do A., não cumpre o ónus de alegação, logo, nunca de prova, pois não há prova sem alegação.

34. Diga-se também, que a declaração apresentada como doc. 4 da P. I., diz que o A. já padece de "Depressão major com comorbilidade ansiosa de evolução prolongada", ou seja, anterior a qualquer dos factos aqui discutidos e
35. que não deve estar "sujeito a estas situações stressantes, bom como está impedido de frequentar ginásios e equipamentos semelhantes".
36. Desde logo, o medico que assina a declaração relata a versão que o A. lhe terá contado, não tendo assistido a qualquer situação "stressante" de "violação dos seus direitos de consumidor".
37. Por fim, parece que a situação "stressante" terá sido num ginásio e não numa oficina.
38. Ou seja, a dita declaração não acrescenta o que quer que seja em relação ao peticionado em sede de danos não patrimoniais, antes pelo contrário, afirma que o diagnóstico é anterior aos presentes factos e que o A. não deve ir ao ginásio.

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

O Reclamante apresentou prova documental.

A Reclamada apresentou prova testemunhal.

Não tendo sido possível conciliar as partes nos termos do art. 11, do Regulamento deste Tribunal Arbitral, previamente à realização da audiência, procedeu-se à realização desta.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente, nos termos dos nº 2 e 3, do art. 14, da Lei 24/96.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Valor da acção: 4909,16€

Da prova produzida em julgamento, **resultam provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. No dia 18.12.2023 o primeiro Reclamante, por engano, abasteceu na sua viatura, matrícula [redacted], gasolina em vez de gasóleo.
- B. Por via do facto provado no item anterior, o primeiro Reclamante fez transportar, em cima de um veículo pronto-socorro, a referida viatura para as instalações da Reclamada.
- C. Ainda em face do provado em “A”, o primeiro Reclamante solicitou à Reclamada que procedesse à retirada da referida gasolina do depósito de combustível do mencionado veículo e lhe colocasse gasóleo.
- D. Ainda na sequência do provado em “A” e do pedido referido no item anterior, o primeiro Reclamante informou a Reclamada de que, apesar do mencionado engano no abastecimento de combustível, não havia sequer tentado colocar o motor do dito veículo em funcionamento.
- E. A Reclamada, no exercício da sua actividade empresarial, aceitou prestar ao primeiro Reclamante o serviço provado no item “C”.
- F. Na sequência do provado nos itens “C” e “E”, a Reclamada procedeu à realização dos serviços a seguir descritos:

*No depósito de combustível:*

*Verificação do depósito de combustível e do sistema de ventilação do depósito em relação a fugas, 0.10*

*Drenagem/reenchimento do depósito de combustível, 0.40*

*Limpeza/lavagem do depósito de combustiva (depósito de combustível desmontado) 0.50*

*Verificação da mangueira do respirador em relação a orientação correta 0.16*  
*Desmontagem/remontagem do sensor de nível de combustível 0.50*

*No filtro de combustível:*

*Desmontagem e montagem do filtro de combustível 0.50*

*Verificação do filtro de combustível 0.10*

*Drenagem do filtro de combustível 0.10*

*Na bomba de Combustível:*

*Verificação da bomba de alta pressão 0.20*

*Limpeza da bomba de injeção 0.10*

*Na alimentação de combustível:*

*Verificação do sistema de combustível 0.10*

*Limpeza das linhas de alimentação e de retorno de combustível 0.20*

*Verificação do funcionamento da válvula de controlo 0.20*

*Verificação do funcionamento do regulador de pressão do sistema 0.20*

- G. Para a realização dos trabalhos acima referidos, a Reclamada gastou um total de 201,6 minutos (3.36 horas), com os parciais temporais acima referidos para cada um desses serviços.
- H. A Reclamada efetuou, também um diagnóstico eletrónico à mencionada viatura, no sentido de aferir acerca da existência de avarias.
- I. Por cada hora de trabalho, a Reclamada cobra 48,77€, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
- J. Pela realização do serviço provados em “F”, a Reclamada peticionou ao primeiro Reclamante o pagamento da quantia de 229,16€ (valor já com iva à taxa legal em vigor).
- K. Com vista à cobrança do valor referido no item anterior, a Reclamada emitiu e entregou ao primeiro Reclamante a factura-recibo nº FR9902 FRL223/923, datada de 18/12/2023.
- L. Da referida factura a Reclamada não fez constar o discriminativo provado em “F”, tendo, em vez disso, feito constar:  
Diagnóstico electrónico - 59.99€ C/IVA  
3,00 horas, ao custo unitário de 48,77€, no valor global de 146,31€;  
Consumíveis de oficina, no montante de 40,00€;  
Tudo no valor de 229,16 (valor já com iva à taxa legal de 23%)
- M. Os consumíveis de oficina referidos no item anterior, dizem respeito a 20,00€ de gasóleo que foi necessário colocar no veículo e a Reclamada colocou, bem como a produtos gastos para a realização dos trabalhos provados em “F”.
- N. Devido a constar da fatura mencionada em “L”, “Diagnóstico electrónico” e “Consumíveis de oficina”, o primeiro Reclamante, por considerar que não tinha solicitado esses serviços, apresentou reclamação com nº 305685550, no livro de reclamações da Reclamante.
- O. Em novembro de 2024, o primeiro Reclamante comunicou à Reclamada problemas com a viatura 5919FCL, cuja proteção do cárter se havia soltado após intervenções realizadas na oficina da Reclamada.

- P. A Reclamada assumiu a responsabilidade pelos danos ocorridos no dito veículo FCL, causados pela queda da proteção do Carter e já efetuou as reparações necessárias.
- Q. O Reclamante sofre de depressão, andando dela a tratar-se desde 2017.
- R. Por ocasião da ocorrência dos factos provados nos autos, o estado depressivo do primeiro Reclamante agravou-se.

**Factos não provados** com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos e, ainda:

- A. Que a Reclamada tenha informado os Reclamantes que, além de substituir o combustível tivessem de ser realizados outros trabalhos, nomeadamente nos filtros e na bomba de combustível.
- B. Que o agravamento do estado depressivo do Reclamante se tivesse ficado a dever aos factos provados em “N” e “P”.

**Fundamentação da matéria de facto:**

O Tribunal formou a sua convicção quanto aos factos que acima considerou provados e não provados com base nas declarações do Reclamante, no depoimento das testemunhas, e nos documentos que a seguir se referem.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, este:

-- Relativamente à questão do combustível, no essencial, descreveu ao tribunal o acordo celebrado com a Reclamada e os motivos que estiveram na sua origem (*disse que se enganou a colocar combustível; que era diesel e colocou gasolina 95*”; *que chamou a assistência em viagem e levou o carro em reboque para a Reclamada, onde mandou substituir a gasolina por gasóleo, tendo dito à Reclamada por telefone que não havia dado à chave do carro e que só queria que trocasse o combustível*), bem como as circunstâncias de tempo modo e lugar em que o celebrou.

Disse, também, que não havia dado autorização para outros serviços que não aquele de substituição de combustível e que havia sido confrontado com uma fatura,

no valor de 229,16€, onde constavam serviços e bens que não havia solicitado (“diagnóstico eletrónico” e “consumíveis de oficina”).

-- Relativamente à questão relacionada com o veículo, 5919FCL, referiu que a Reclamada lhe tinha efetuado uma intervenção nesse carro e, depois, quando em viagem na autoestrada, em Antuã e na A25, porque a dita intervenção não havia sido corretamente realizada, a proteção do cárter desprendeuse, tendo causado alguns danos no veículo.

Admitiu que a Reclamada, entretanto, efetuou as correções necessárias ao veículo (“a empresa assumiu. Colocou tudo de origem”) e disse que pretende ser indemnizado pelos danos não patrimoniais que sofreu, uma vez que, segundo afirmou, teve que, durante a viagem na auto estrada, andar a segurar a proteção do carter, procurando no lixo algo com que a segurar.

Referiu também, como fundamento para o seu pedido indemnizatório, que está com depressão, estando em tratamento dela desde 2017 e que estes factos o fizeram voltar a sentir-se pior (“voltei a ir abaixo”; fui abaixo com o acumular de situações”).

No que ao depoimento das testemunhas diz respeito, a testemunha Carlos Augusto Ginja (engenheiro que trabalha para a Reclamada) referindo-se ao serviço de substituição de combustível, afirmou que “por questões de segurança, deve ser trocado o filtro”, mas que, “se confiamos no cliente [referindo-se às situações em que este diz que não pôs o motor em funcionamento] não trocamos”; na situação em causa nos autos “não tem que se ver a bomba de combustível”; que o serviço, neste caso (por não ter colocado o motor em funcionamento), é baixar o depósito, limpa-lo, esvaziar as tubagens de combustível entre o tanque e o motor e repor tudo; que não sabe se foi trocado o filtro de combustível; que os tempos de fabrica previstos para o serviço são cerca de 4 horas e meia; que o diagnóstico eletrónico deve ser sempre feito para detetar avarias, sendo norma da empresa realizá-lo e que os consumíveis faturados correspondem ao absorventes usados para a realização dos trabalhos.

Já a testemunha, \_\_\_\_\_ (trabalhador da Reclamada), referindo-se também ao serviço de substituição de combustível, afirmou que o diagnóstico que consta da fatura não foi faturado; que está na factura por erro e que aquilo que foi faturado foi o trabalho referentes á substituição do combustível e limpeza do depósito (“desmontamos as tubagens, verificamos o estado e limpamos o depósito”); que a faturação foi efetuada de acordo com o previsto pela marca e que os consumíveis corresponde a 20,00€ de combustível colocados no veículo e aos produtos gastos com o trabalho executado.

Estas declarações e depoimentos afiguraram-se-nos sérios e creíveis, tendo, por isso, se mostrado relevantes para a formação da convicção deste tribunal.

No que aos documentos diz respeito, mostraram-se relevantes a fatura-recibo nº FR9902 FRL223/923, datada de 18/12/2023, e a comunicação (doc. 6) de fls 13 e 14 dos autos, os quais, conjugados com os depoimentos das testemunhas acima referidas e declarações do Reclamante, permitiram, em concreto, provar sem margem para dúvida os factos constantes dos itens “F” a “M” dos factos provados.

Já o documento – Reclamação com o nº 305685550 – conjugado com as declarações do Reclamante, permitiu provar o facto constante do item “N” dos factos provados.

No que aos demais documentos diz respeito, atenta a restante prova produzida (as declarações do Reclamante e depoimento das testemunhas), em nada se mostraram capazes de alterar a convicção deste tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada.

Assim, da análise ponderada e conjugada dos elementos provatórios acima referidos, este tribunal no teve dúvidas em considerar provados e não provados os factos que acima considerou como tal.

Quanto à matéria considerada como não provada, tal resulta, nuns casos, de ser matéria de direito ou conclusiva, insuscetível, por isso de ser objecto de prova e, noutros casos, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos ou de eliminar as dúvidas do tribunal quanto aos mesmos, dúvidas estas que, nos termos da lei (art. 414, do C.P.C.) determina que a “realidade de um facto resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita”<sup>1</sup>.

Apesar do Reclamante, ter alegado que *“os problemas causados pelas práticas da requerida resultaram em danos materiais/patrimoniais, nomeadamente danos ao para-choques e à proteção do cárter da viatura 5919FCL e o pagamento de serviços não solicitados e despesas relacionadas aos danos no veículo, assim como danos não patrimoniais (emocionais e psicológicos), como a necessidade de o primeiro requerente aumentar medicação para ansiedade e depressão, conforme declaração médica junta aos autos”*(itálico nosso), o certo é que o Reclamante não demonstra, não concretiza nem quantifica que danos patrimoniais são esses e, no que aos danos não patrimoniais diz respeito, ficamos com dúvidas, atento o teor das declarações do

---

<sup>1</sup> Neste sentido o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 09.09.2029, proferido no proc. 8375/13.5TCLRS-A.L1-1, acessível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

Reclamante (que disse estar com depressão, estando em tratamento dela desde 2017 e que estes factos o fizeram voltar a sentir-se pior (“voltei a ir abaixo”; fui abaixo com o acumular de situações’)) se tais factos estiveram ou não na origem dos danos não patrimoniais que invoca.

De qualquer modo, mesmo que não existisse o estado de saúde que existe do Reclamante, este tribunal continuaria a ter muitas dúvidas que, tais factos que alegam os Reclamantes como causadores dos danos não patrimoniais que invocam fossem dignos de tutela jurídica, nos termos do art. 496 do Cod. Civil.

### **De Direito:**

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante duas relações jurídicas distintas estabelecidas entre o primeiro Reclamante e a Reclamada. Uma é a que diz respeito ao serviço de substituição do combustível e limpeza do respetivo depósito, no veículo e, a outra, a que diz respeito à realização da reparação do veículo 5919FCL.

Em ambas estamos perante um contrato de prestação de serviços, através da qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento de uma retribuição devido pelo serviço prestado), a pagar pelos Reclamantes, se obrigou a proporcionar-lhes certo resultado do seu trabalho (num caso a substituição do combustível e limpeza do respetivo depósito e, na outra, a reparação do veículo).

Nos termos do art. 1154, do Código Civil, “contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição”.

Por sua vez, nos termos do art. 1207, do Cod. Civ., “empreitada é o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço”, sendo que, nos termos do disposto no art. 1155, também do Cod. Civ. o

mandato, o depósito e a empreitada, são, por sua vez modalidades do contrato de prestação de serviço”.

Porque os serviços em causa nos autos foram contratados pelos Reclamantes à Reclamada, no domínio da actividade económica desta e os Reclamantes destinaram tais serviços à sua esfera pessoal e não profissional, estamos também perante uma relação jurídica de consumo, nos termos do disposto naquele art. 2º, n.º 1, da Lei 24/96.

O que se discute na situação da substituição do combustível é saber se a Reclamada cumpriu o que foi contratado ou se efetuou trabalhos não solicitados e, na situação da reparação do veículo 5919FCL, é saber se o trabalho foi ou não corretamente realizado e em consequência disto se assiste ao reclamado direito a ser indemnizado pela Reclamada.

Prevê o nº 1, do art. 762, do Cod. Civ. estabelece que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”, o art. 798, do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor” e nº 1, do art. 799, também do cod. Civ. que “incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

**No que à substituição do combustível diz respeito**, ficou demonstrado no processo que o primeiro Reclamante solicitou à Reclamada que procedesse à retirada da referida gasolina do depósito de combustível e lhe colocasse gasóleo.

Como é evidente, além do ato em si de retirar a gasolina do depósito, é necessário também (como impõe as boas práticas) proceder à limpeza desse recipiente (até porque são combustíveis incompatíveis) para depois poder acolher o combustível correto - gasóleo.

Ficou provado no processo que, além do serviço realizado no depósito de combustível, foram também realizados serviços no “filtro de combustível”, na “bomba de combustível” e na “alimentação de combustível”, sendo que resulta do depoimento da testemunha, \_\_\_\_\_, que, na situação presente, a intervenção no filtro, na bomba e na alimentação de combustível não tinham obrigatoriamente de ser realizadas.

Já do depoimento da testemunha, \_\_\_\_\_, resulta que o diagnóstico que consta da fatura não foi faturado.

Por sua vez, resulta do depoimento destas testemunhas que os consumíveis faturados correspondem a 20,00€ de combustível colocados no veículo e aos produtos gastos com o trabalho executado.

Assim sendo, percebe-se que as intervenções no “filtro de combustível”, na “bomba de combustível” e na “alimentação de combustível” além de não terem sido solicitadas pelo Reclamante, não se mostram imprescindíveis nem necessárias à realização do serviço solicitado pelo Reclamante à Reclamada, sendo que, nos termos do art. 342, nº 1 e 2, do Cod. civil, a prova de dessa necessidade e imprescindibilidade cabia à Reclamada fazer e não a fez.

O mesmo não se podendo dizer relativamente aos referidos consumíveis que se mostrou serem bens necessários á correta execução do serviço contratado.

Ora, estatui o art. 9, nº 4, da Lei 24/94 que “o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa”.

Deste modo, por via do normativo legal que se acaba de transcrever, dos serviços provados em “F”, não é devido o pagamento à Reclamada das intervenções relativas ao “filtro de combustível”, à “bomba de combustível” e na “alimentação de combustível”, sendo apenas devido o pagamento da intervenção relativa ao serviço no “deposito de combustível” e aos consumíveis provados em “M”.

**Já quanto ao serviço relativo ao veículo 5919FCL**, ficou demonstrado que a Reclamada assumiu a responsabilidade pelos danos ocorridos no dito veículo FCL, causados pela queda da proteção do Carter e já efetuou as reparações necessárias.

Assim, no que a reparação peticionada diz respeito, tendo o Reclamante admitido que a Reclamada, entretanto, efetuou as correções necessárias ao veículo, nada há a dizer.

### **E quanto à indemnização peticionada?**

Os Reclamantes peticionam nos autos que a Reclamada seja condenada a pagar-lhes uma indemnização a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, na quantia de 4700 euros.

Preceitua o nº 1, do art. 12, da citada lei 24/96, que “O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

No caso presente, estando nós no domínio do cumprimento dos contratos, para que exista por parte da Reclamada o dever de indemnizar, é necessário que exista da sua parte um incumprimento contratual, culposo, do qual tenha resultado danos para os reclamados.

É o que resulta dos citados art. 798, e nº 1, do art.799, ambos do Cod. Civ..

Ora, os Reclamantes não demonstram, não concretizam nem quantificam nos autos qualquer dano patrimonial.

Deste modo, no que a danos patrimoniais diz respeito, nada tem a Reclamada que indemnizar aos Reclamantes.

E quanto aos alegados danos não patrimoniais?

Como acima ficou dito, este tribunal tem dúvidas, atento o teor das declarações do Reclamante (que disse estar com depressão, estando em tratamento dela desde 2017 e que estes factos o fizeram voltar a sentir-se pior (“voltei a ir abaixo”; fui abaixo com o acumular de situações”)) se tais factos estiveram ou não na origem dos danos não patrimoniais que invoca.

Ora, na dúvida, impõe art. 414 do Cod. Proc. Civ. que “realidade de um facto resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita”, ou seja, no caso presente, contra os Reclamantes que são a quem a prova do facto aproveita.

Assim, não tendo ficado demonstrado que os Reclamantes sofreram danos não patrimoniais diretamente resultantes dos actos da Reclamada, não pode a Reclamada ser condenada a indemnizá-los no que quer que seja a esse título.

### **Decisão:**

Nestes termos, **julga-se a presente acção parcialmente procedente por provada, condenando a Reclamada a restituir ao Reclamante os montantes relativos ao serviço/intervenções no “filtro de combustível”, na “bomba de combustível” e na “alimentação de combustível”.**

**No mais absolve-se a reclamada.**

Sem custas.

Notifique-se.

### **Resumo:**

Estamos perante dois contratos de prestação de serviços, através dos quais, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento de uma retribuição devido pelo serviço prestado), a pagar pelos Reclamantes, se obrigou a proporcionar-lhes certo resultado do seu trabalho (num caso a substituição do combustível e limpeza do respetivo depósito e, na outra, a reparação do veículo).

Porque os serviços em causa nos autos foram contratados pelos Reclamantes à Reclamada, no domínio da actividade económica desta e os Reclamantes destinaram tais serviços à sua esfera pessoal e não profissional, estamos também perante uma relação jurídica de consumo, nos termos do disposto naquele art. 2.º, n.º 1, da Lei 24/96.

Ficou demonstrado no processo que o primeiro Reclamante solicitou à Reclamada que procedesse à retirada da referida gasolina do depósito de combustível e lhe colocasse gasóleo.

Ficou também provado que, além do serviço realizado no depósito de combustível, foram também realizados serviços no “filtro de combustível”, na “bomba de combustível” e na “alimentação de combustível”, sendo que

A intervenção no filtro, na bomba e na alimentação de combustível não tinham obrigatoriamente de ser realizadas. O mesmo não se podendo dizer relativamente aos referidos consumíveis que se mostrou serem bens necessários á correta execução do serviço contratado.

Ora, nos termos do art. 9, n.º 4, da Lei 24/94 que “o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa”.

Deste modo, não é devido o pagamento à Reclamada das intervenções relativas ao “filtro de combustível”, à “bomba de combustível” e na “alimentação de combustível”, sendo apenas devido o pagamento da intervenção relativa ao serviço no “deposito de combustível” e aos consumíveis provados em “M”.

Porto, 23 de Março, de 2025.

O Árbitro



(*Marcelino António Abreu*)