

Sentença

Processo nº 1313/26

Reclamante: P [REDACTED]

Reclamada: I [REDACTED], Lda.

Sumário

I. No contrato de prestação de serviços de reboque, o profissional deve informar o consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, sobre o preço do serviço e as condições da sua execução, especialmente quando possam ser necessários meios adicionais.

II. Tendo o consumidor informado que a viatura se encontrava numa garagem em cave, e tendo o serviço sido inicialmente contratado e pago pelo valor de 65,00 €, não pode o prestador exigir novo pagamento de igual montante sem ter previamente informado o consumidor dessa possibilidade.

III. A falta de organização interna ou de comunicação entre os funcionários do prestador de serviços não pode ser oposta ao consumidor para justificar a cobrança de valor adicional não previamente acordado.

IV. Demonstrada a cobrança indevida da quantia adicional de 65,00 €, deve a mesma ser restituída ao consumidor, acrescida de juros de mora à taxa legal.

V. Os incómodos, transtornos e aborrecimentos inerentes a um litígio contratual de reduzido valor económico não bastam, por si só, para fundamentar indemnização por danos não patrimoniais, quando não se demonstre dano com gravidade suficiente para merecer a tutela do direito.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada: na devolução do valor cobrado indevidamente, 65,00€, acrescidos de juros de mora à taxa legal até integral pagamento; em uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 900,00 €; no reembolso das taxas de arbitragem suportadas pelo Reclamante; e no envio de uma 2ª via da fatura relativa ao montante de 130,00 €.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamantes alega, em síntese:

- que no dia 04.03.26 contratou telefonicamente o serviço de reboque à Reclamada; docs 1 a 3;
- que o serviço se destinava a rebocar a viatura com matrícula [REDACTED] docs 1 a 3;
- que o valor previamente acordado entre as partes fora e 65,00, antecipadamente pago, docs 1 a 3;
- que explicara à Reclamada que a viatura a rebocar se encontrava em uma garagem, em cave, piso -2, docs 1 a 3;
- que seriam necessários dois meios para concretizar o serviço: uma pick-up para extração e o reboque de transporte, Docs 1 a 3;
- que a Reclamada tinha efetuado um serviço idêntico com a mesma viatura duas semanas antes ao abrigo da assistência da seguradora, doc 4;
- que a resposta da Reclamada à reclamação apresentada pelo Reclamante não corresponde à realidade factual;

- que pelas 14:43 o motorista informou que estava atrasado e que desconhecia a necessidade de pick-up;
- que lhe fora comunicado, via telefone/WhatsApp que era necessário o pagamento de mais 65,00€ antes de qualquer funcionário chegar ao local;
- que teve de pagar 130,00, caso contrário ficava sem o serviço;
- que a Reclamada admitiu erro quanto ao serviço a efetuar, doc 7;
- que solicitou 2ª via da fatura, dado o extravio da 1ª fatura, e nunca a recebera, doc 8.

1.4 Defesa da Reclamada

A Reclamante alegou em síntese:

- que os funcionários que procederam ao segundo serviço podem não coincidir com os do primeiro serviço;
- que, mesmo que coincidem, podem não se lembrar dos serviços que efetuam dado o volume de solicitações a que respondem;
- que se disponibilizou a devolver 65,00, mas que tal não fora aceite.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em saber se a Reclamada incumpriu o contrato de prestação de serviços de reboque celebrado com o Reclamante, ao exigir o pagamento adicional de 65,00 € para a realização do serviço previamente contratado, e se, em consequência, deve restituir tal quantia ao Reclamante.

Cumpra ainda apreciar se a conduta da Reclamada é suscetível de fundar a atribuição de indemnização por danos não patrimoniais, no valor peticionado de 900,00 €, bem

como se deve ser determinada a emissão e envio de segunda via da fatura relativa ao montante total de 130,00 €.

Por fim, importa decidir quanto ao pedido de reembolso das taxas de arbitragem suportadas pelo Reclamante.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. No dia 04.03.2026, o Reclamante contactou telefonicamente a Reclamada para contratar um serviço de reboque.
2. O serviço contratado destinava-se ao reboque da viatura com a matrícula [REDACTED]
3. A viatura encontrava-se numa garagem, em cave, no piso -2.
4. O Reclamante informou a Reclamada de que a viatura se encontrava numa garagem em cave.
5. Entre as partes foi inicialmente acordado o pagamento da quantia de 65,00 € pela realização do serviço de reboque.
6. O Reclamante procedeu ao pagamento antecipado da quantia de 65,00 €.
7. A Reclamada havia realizado, cerca de duas semanas antes, um serviço de reboque relativamente à mesma viatura, no âmbito da assistência da seguradora.

8. Para a realização do serviço em causa era necessária a utilização de dois meios: uma viatura adequada à extração da garagem e o reboque destinado ao transporte da viatura.
9. No dia agendado para o serviço, o motorista informou o Reclamante de que se encontrava atrasado.
10. O motorista comunicou ainda desconhecer a necessidade de utilização de uma pick-up ou meio equivalente para retirar a viatura da garagem.
11. Foi posteriormente comunicado ao Reclamante que, para a realização do serviço, seria necessário o pagamento de mais 65,00 €.
12. O Reclamante procedeu ao pagamento adicional da quantia de 65,00 €.
13. O Reclamante pagou, no total, a quantia de 130,00 € pela realização do serviço.
14. A Reclamada disponibilizou-se, posteriormente, a devolver ao Reclamante a quantia de 65,00 €.
15. O Reclamante não aceitou a devolução da quantia de 65,00 € nos termos em que foi proposta pela Reclamada.
16. O Reclamante solicitou à Reclamada o envio de segunda via da fatura relativa ao montante pago de 130,00 €.
17. A Reclamada não enviou ao Reclamante a segunda via da fatura solicitada até à apresentação da reclamação.
18. O Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- a) Que a Reclamada tenha previamente informado o Reclamante, antes da contratação inicial do serviço, de que o preço de 65,00 € apenas abrangia parte da operação necessária ao reboque.
- b) Que o Reclamante tenha sido informado, no momento da contratação, de que poderia vir a ser exigido um segundo pagamento de 65,00 €.
- c) Que o pagamento adicional de 65,00 € correspondesse a serviço autónomo, distinto e previamente contratado pelo Reclamante.
- d) Que o Reclamante tenha sofrido danos não patrimoniais com gravidade bastante para merecerem tutela indemnizatória no montante peticionado de 900,00 €.
- e) Que a conduta da Reclamada tenha causado ao Reclamante sofrimento, angústia, humilhação ou perturbação pessoal relevante, para além dos incómodos e transtornos próprios de uma situação de desacordo contratual.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise conjugada da prova documental junta aos autos, designadamente os documentos relativos aos contactos mantidos entre as partes, comprovativos de pagamento, reclamação apresentada e comunicações subsequentes, bem como nas declarações prestadas em audiência.

Da prova produzida resultou suficientemente demonstrado que o Reclamante contratou a Reclamada para a realização de um serviço de reboque da viatura com a

matrícula [REDACTED], encontrando-se esta numa garagem em cave, no piso -2, circunstância que foi comunicada à Reclamada aquando da contratação do serviço.

Resultou igualmente provado que o valor inicialmente indicado e pago pelo Reclamante foi de 65,00 €, sendo esse o montante apresentado como devido pela realização do serviço contratado.

Não resultou, porém, demonstrado que, no momento da contratação, a Reclamada tenha informado o Reclamante de que tal valor apenas abrangia uma parte da operação ou de que, por a viatura se encontrar em garagem, poderia vir a ser exigido novo pagamento de igual montante.

Afigura-se particularmente relevante o facto de a própria Reclamada ter admitido que os funcionários que procederam ao segundo serviço poderiam não coincidir com os que haviam realizado o serviço anterior e que, mesmo coincidindo, poderiam não se recordar das concretas condições em que tal serviço fora prestado. Tal explicação não afasta, antes confirma, a existência de falha de organização interna e de deficiente comunicação entre os serviços da Reclamada.

Com efeito, competia à Reclamada, enquanto profissional do setor, apurar previamente as condições necessárias à execução do serviço, sobretudo quando lhe foi comunicado que a viatura se encontrava numa garagem em cave. Sendo previsível a necessidade de meios adequados à extração da viatura, não podia a Reclamada transferir para o consumidor, no momento da execução do serviço, as consequências da sua própria insuficiência de avaliação ou comunicação interna.

Também se teve em consideração que a Reclamada se disponibilizou posteriormente a devolver a quantia de 65,00 €. Tal disponibilidade assume relevância probatória, na medida em que revela o reconhecimento, ainda que implícito, de que o segundo

pagamento não se encontrava devidamente justificado nos termos inicialmente comunicados ao Reclamante.

Assim, o Tribunal considerou provado que o pagamento adicional de 65,00 € foi exigido ao Reclamante já depois de iniciado o procedimento de execução do serviço, num contexto em que este necessitava da realização do reboque e não tinha, em termos práticos, alternativa imediata senão efetuar o pagamento exigido para assegurar a prestação contratada.

Quanto ao pedido de envio de segunda via da fatura, resultou provado que o Reclamante a solicitou e que a Reclamada não demonstrou tê-la remetido. Tratando-se de documento respeitante ao serviço prestado e ao valor efetivamente cobrado, assiste ao Reclamante o direito a obter a respetiva segunda via.

Já quanto aos danos não patrimoniais peticionados, a prova produzida não permitiu concluir pela existência de danos com gravidade suficiente para merecerem tutela jurídica indemnizatória.

O Tribunal não desconsidera o incómodo, a contrariedade e a frustração naturalmente sentidos pelo Reclamante perante a exigência de pagamento adicional e a dificuldade em obter a fatura solicitada.

Todavia, tais incómodos inserem-se no âmbito dos transtornos próprios de um litígio contratual de reduzido valor económico, não tendo sido demonstrada afetação séria da integridade moral, tranquilidade, saúde, imagem ou vida pessoal do Reclamante.

Por essa razão, considerou-se não provado que o Reclamante tenha sofrido danos não patrimoniais relevantes no montante peticionado de 900,00 €, ou em qualquer outro montante indemnizável.

Em suma, a prova produzida permite concluir que a Reclamada exigiu indevidamente ao Reclamante o pagamento adicional de 65,00 €, devendo tal quantia ser restituída, acrescida dos respetivos juros legais, bem como ser remetida segunda via da fatura correspondente ao valor total pago. Já o pedido de indemnização por danos não patrimoniais não encontra suporte probatório bastante.

3.3. Do Direito

Entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços, mediante o qual a Reclamada se obrigou a realizar o serviço de reboque da viatura do Reclamante, contra o pagamento do respetivo preço.

Tratando-se de uma relação de consumo, a atuação da Reclamada deve ser apreciada à luz dos deveres gerais de boa-fé, lealdade, transparência e informação que impendem sobre o profissional perante o consumidor.

Nos termos do artigo 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o prestador de serviços deve informar o consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, sobre as características principais do serviço e sobre o respetivo preço.

Este dever assume particular relevância quando o preço final do serviço possa variar em função das condições concretas de execução.

A Lei de Defesa do Consumidor consagra expressamente o dever de informação clara, objetiva e adequada por parte do prestador de serviços.

No caso dos autos, ficou provado que o Reclamante contratou telefonicamente o serviço de reboque da viatura com a matrícula [REDACTED], tendo comunicado que a mesma se encontrava numa garagem, em cave, no piso -2. Ficou igualmente provado que o valor inicialmente acordado e pago foi de 65,00 €.

Não ficou demonstrado que, no momento da contratação, a Reclamada tenha informado o Reclamante de que o valor de 65,00 € apenas abrangia parte da operação necessária à realização do serviço, nem que pudesse vir a ser exigido novo pagamento de igual montante.

Assim, tendo a Reclamada aceite realizar o serviço pelo preço inicialmente indicado, e tendo recebido antecipadamente tal quantia, não podia posteriormente exigir ao consumidor o pagamento adicional de 65,00 €, sem que tivesse previamente informado, de forma clara e adequada, que o serviço implicaria custos acrescidos.

O incumprimento do dever de informação quanto ao preço e às condições de execução do serviço é imputável à Reclamada, enquanto profissional que se dedica à prestação de serviços de assistência e reboque automóvel. Era à Reclamada que competia avaliar, antes da aceitação do serviço ou, pelo menos, antes da fixação do preço, os meios necessários à respetiva execução, tanto mais que lhe havia sido comunicado que a viatura se encontrava numa garagem em cave.

Acresce que a Reclamada já havia realizado serviço anterior relativamente à mesma viatura, ainda que no âmbito da assistência da seguradora. Ainda que os funcionários não fossem os mesmos ou não se recordassem do serviço anterior, tal circunstância respeita à organização interna da Reclamada e não pode ser oposta ao consumidor para justificar a cobrança adicional de valor não previamente comunicado.

Nos termos gerais da responsabilidade contratual, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor, presumindo-se a culpa do devedor no incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação. O artigo 798.º do Código Civil estabelece a responsabilidade do devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação.

No caso concreto, a Reclamada executou o serviço, mas fê-lo exigindo ao Reclamante um segundo pagamento de 65,00 €, sem que tenha demonstrado fundamento contratual bastante para essa exigência.

Tal quantia foi paga pelo Reclamante num contexto de necessidade de realização do serviço, não resultando dos autos que tenha existido uma aceitação livre e esclarecida de novo preço ou de serviço autónomo.

Por conseguinte, o segundo pagamento de 65,00 € deve ser considerado indevidamente cobrado, impondo-se a sua restituição ao Reclamante.

Sobre tal quantia são devidos juros de mora, à taxa legal civil, desde a citação/notificação da Reclamada para os presentes autos, ou desde a interpelação para pagamento, se anterior e devidamente demonstrada, até efetivo e integral pagamento, nos termos dos artigos 804.º, 805.º e 806.º do Código Civil.

Quanto ao pedido de envio de segunda via da fatura relativa ao montante de 130,00 €, assiste igualmente razão ao Reclamante. Tendo sido pago esse valor e tendo sido prestado o serviço, a Reclamada encontra-se obrigada a disponibilizar ao consumidor documento comprovativo do pagamento efetuado e do serviço prestado. Não tendo demonstrado ter remetido a segunda via solicitada, deve ser condenada a fazê-lo.

Já quanto ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais, no valor de 900,00 €, não assiste razão ao Reclamante.

Nos termos do artigo 496.º do Código Civil, apenas são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Não basta a existência de incómodos, transtornos, aborrecimentos ou contrariedades inerentes a um conflito contratual. Exige-se uma afetação com gravidade bastante,

designadamente da tranquilidade, saúde, dignidade, imagem ou bem-estar pessoal do lesado.

No caso dos autos, embora se reconheça que a situação foi causadora de incómodo e frustração para o Reclamante, não resultou provado que a conduta da Reclamada tenha causado danos não patrimoniais com gravidade suficiente para justificar a atribuição de indemnização.

O litígio respeita, essencialmente, à cobrança indevida de 65,00 € e à falta de envio de segunda via da fatura, não tendo sido demonstrada repercussão pessoal relevante que exceda os normais incómodos de uma situação de incumprimento contratual.

Improcede, por isso, o pedido de indemnização por danos não patrimoniais.

Quanto ao pedido de reembolso das taxas de arbitragem suportadas pelo Reclamante, considerando os pedidos pecuniários formulados, no valor global de 965,00 €, e a procedência do pedido de restituição da quantia de 65,00 €, verifica-se que o Reclamante obteve vencimento pecuniário na proporção de 6,74%, decaindo em 93,26%.

Tendo a taxa de arbitragem suportada pelo Reclamante sido de 30,00 €, deve a Reclamada reembolsar o Reclamante na proporção do respetivo decaimento, isto é, em 6,74% daquele valor, correspondente a 2,02 €, cabendo ao Reclamante suportar a parte remanescente, correspondente a 27,98 €.

Em face do exposto, deve a reclamação ser julgada parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 65,00 €, acrescida de juros de mora à taxa legal, bem como a enviar segunda via da fatura relativa ao montante total de 130,00 €, improcedendo o pedido de indemnização por danos não patrimoniais.

Em face do exposto, deve a reclamação ser julgada parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 65,00 €, acrescida de juros de mora à taxa legal, contados desde a notificação da Reclamada para os presentes autos até efetivo e integral pagamento, bem como a enviar ao Reclamante segunda via da fatura relativa ao montante total pago de 130,00 €.

Deve ainda a Reclamada reembolsar o Reclamante da quantia de 2,02 €, correspondente à proporção do respetivo decaimento nas taxas de arbitragem suportadas.

Improcede, no demais, o pedido de indemnização por danos não patrimoniais

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência, decide-se:

- a) Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 65,00 €, indevidamente cobrada;
- b) Condenar a Reclamada no pagamento de juros de mora sobre a quantia de 65,00 €, à taxa legal civil, contados desde a notificação da Reclamada para os presentes autos até efetivo e integral pagamento;
- c) Condenar a Reclamada a enviar ao Reclamante segunda via da fatura relativa ao montante total pago de 130,00 €;
- d) Condenar a Reclamada a reembolsar o Reclamante da quantia de 2,02 €, correspondente à proporção do seu decaimento nas taxas de arbitragem suportadas;

e) Absolver a Reclamada do pedido de indemnização por danos não patrimoniais, no valor de 900,00 €;

f) Absolver a Reclamada do demais peticionado.

Porto 30.06.26

A Juiz-Árbitro

