

Processo nº 525/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: DL 67/2003

Pedido do Consumidor: Anulação da factura apresentada a pagamento, no valor de €844,46 e reparação dos equipamentos de ar condicionado, ao abrigo da garantia da reparação efectuada e paga, em Junho de 2019.

Sentença nº 55/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante, os representantes da reclamada, a mandatária da reclamada e as testemunhas por parte da mesma. ----- e ---- (ambos como testemunhas por parte da reclamada)

A testemunha --, funcionária administrativa da reclamada, diz que:

Inicialmente foi efectuada uma reparação devido a uma fuga de gás no equipamento e foi feita uma carga de gás ficando assim o equipamento a funcionar.

Posteriormente deixou de funcionar, em virtude de entretanto passar o Inverno e nesta estação o equipamento necessita de maior pressão de gás. Os funcionários deslocaram-se a casa do reclamante e verificaram que as máquinas não funcionavam, uma vez que era necessária uma carga de gás adicional que não foi posta na altura mas sim no dia seguinte.

Aconteceu que dois aparelhos ficaram a funcionar e outro não. No dia seguinte efectuaram outra visita fazendo novos testes, mas em virtude de se ter deslocado só um funcionário não foi possível verificar a avaria. Posteriormente os técnicos foram ao local novamente efectuando mais testes, quando verificaram que era necessário a substituição de peças, designadamente a válvula de expansão. Esclarece ainda, que os funcionários estiveram 5:30 horas na residência do reclamante num sábado e que no seu entender, o reclamante teria que pagar a deslocação.

A testemunha ---- diz que:

Foi o primeiro que se deslocou a casa do reclamante e que reparou o equipamento.

Deslocou-se a casa do reclamante e verificou que o equipamento estava colocado de forma inadequada, tendo efectuado uma carga de gás ficando este equipamento reparado e esclareceu o reclamante que, quando viesse o Inverno podia o equipamento não funcionar da mesma forma. Chegado o Inverno, o equipamento de ar condicionada não funcionava na totalidade. Diz que de início só duas partes do equipamento é que estava ligado tendo feito a ligação do que não estava a funcionar, deixando as três partes ligadas.

Na última vez que um colega esteve na casa do reclamante, esclareceu que o conjunto de ex

pansão do equipamento (válvula) não funcionava.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação do depoimento das testemunhas apresentadas pela reclamada e apreciada a reclamação e todos os documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em Maio de 2019, o reclamante contratou os serviços da empresa reclamada com vista à reparação de três equipamentos de ar condicionado (Doc.1) que se encontram instalados na sua habitação, tendo a intervenção sido realizada em 06/06/2019 e pago pelo serviço o valor de €599,39 (Docs.1 a 3).

- 2) Em Novembro de 2019, ao colocar os equipamentos em funcionamento na opção de "quente", estes não funcionaram, pelo que o reclamante enviou e-mail à reclamada (Doc.2) solicitando a verificação da situação (Doc.4).
- 3) Entre Novembro e Dezembro de 2019, os técnicos da reclamada efectuaram diversas deslocações à residência do reclamante e testes e intervenções nos equipamentos.
- 4) Contudo, apesar das intervenções efectuadas, os equipamentos continuam inoperacionais, tendo sido apresentado ao reclamante um novo orçamento para substituição de peças e factura com valor das deslocações efectuadas, no valor de €844,46 (Doc.5).
- 5) O reclamante informou recusar o pagamento da factura em causa, por entender que as deslocações efectuadas deveriam ser consideradas ao abrigo da garantia da primeira intervenção, a qual não surtiu efeito, dado que os equipamentos continuam inoperacionais.
- 6) A reclamada não atendeu a pretensão do reclamante, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente, resulta que a reclamada efectuou uma reparação do equipamento do reclamante em Maio de 2019.

De início o equipamento ficou a funcionar, mas em consequência da reparação ter sido efectuada no princípio do Verão e o mesmo necessitar de mais pressão de gás no Inverno, chegado este, o equipamento deixou de funcionar regularmente.

Na sequência deste facto, o reclamante apresentou reclamação junto da reclamada e esta ordenou a deslocação de operários a casa do reclamante, sendo irrelevante na apreciação da execução do contrato e sob o ponto de vista jurídico que estas tenham sido efectuadas em dias úteis ou não úteis, e após ter efetuado algumas deslocações e intervenções, a reclamada veio informar o reclamante de que a avaria só seria reparável caso fossem substituídas algumas peças.

Na sequência deste facto, a reclamada enviou ao reclamante um documento, que não pode ser entendido apenas como um orçamento, no valor de €844,46, porquanto neste documento a reclamada, solicita ao reclamante o pagamento das deslocações que teriam de ser pagas.

Não se entende que assim seja, uma vez que o trabalho tinha sido efectuado em Maio de 2019 e as deslocações ocorreram dentro do prazo da garantia da primeira reparação.

Só com a verificação por parte da reclamada de que a avaria não era consequente da má reparação efectuada, mas pelo facto do equipamento estar obsoleto e por isso necessitar da substituição de algumas peça.

Perante a recusa do orçamento por parte do reclamante, apresentado pela reclamada, esta, decidiu repensar a parte do documento em que apresentou o orçamento, respeitante ao valor faturado relativo a deslocações, e veio anular esse documento que em boa verdade, era simultaneamente orçamento e fatura encapotada no orçamento. Esta façanha é inacreditável em termos jurídicos, mas aconteceu em pleno no século XXI.

Estávamos longe de pensar que a empresa reclamada não soubesse ou não quisesse distinguir e separar a parte relativa ao orçamento, de uma fatura relativa a deslocações para apurar das razões porque a reparação efectuada em Maio de 2020 não resultara e em vez de ter considerado as deslocações destinadas à verificação da reparação de Maio, faturou como se fossem trabalhos autónomos prestados independentemente ter existido antes um contrato de prestação de serviços entre o reclamante e a reclamada para a reparação dos aparelhos de ar condicionado instalado na casa do reclamante.

Esta conduta da reclamada, seria a nosso ver, uma forma de receber algum dinheiro sem ter prestado qualquer serviço ao reclamante para além da reparação que efectuou em Maio de 2019, mas que como ficou provado não resultou plenamente.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, considerando que está provado que as avarias não são consequentes da reparação e que o orçamento/factura foi anulado, julga-se improcedente a reclamação.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 20 de Maio de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)