



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4149 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio

Tipo de problema: Rescisão do contrato

Direito aplicável: artigo 1156º do Código Civil; artigo 1170º, nº 2, por remissão do artigo 1156º do Código Civil; artigo 798º do Código Civil; artigo 496º, nº 1, do Código Civil e artigo 566º, nº 3, do Código Civil.

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago, no montante total de 1.425,00€ (mil quatrocentos e vinte e cinco euros) acrescido de uma indemnização de valor não inferior a 500,00€ (quinhentos euros) por danos morais e patrimoniais.

SENTENÇA Nº 183 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITIGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a prestação dos serviços de cuidado e de medicação da sua avó, de idade avançada. Que a Reclamada assegurou à Reclamante que as cuidadoras afetas ao serviço seriam profissionais e com experiência. Que tal não aconteceu, colocando a integridade física da pessoa a vigiar em perigo. Que a Reclamante cessou a prestação de serviços ao final de uma semana. Pede, a final, condenação da Reclamada na devolução das quantias com faturas liquidadas e no pagamento indemnização de € 500,00, por conta de danos causados, num total de € 1.925,00.



Por sua vez, a Reclamada veio contestar alegando, em suma, que as Partes celebraram um contrato de prestação de cuidados domiciliários de apoio à avó da Reclamante por um mês. Que a Reclamada nunca descurou as suas obrigações, tendo alocado ajudantes no período contratualizado e que, sempre que os mesmos não preenchiam as exigências da Reclamante, a Reclamada apresentava alternativas. Que a Reclamante não deu oportunidade à Reclamada de continuar a prestar os seus serviços, apesar de os ter solicitado com urgência. No demais, impugna os factos alegados, concluindo, pela improcedência da Reclamação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à prestação de serviços de cuidados domiciliários de apoio a idosos (provado por reconhecimento da Reclamada);
2. A 11 de agosto 2021, a Reclamante contactou a Reclamada solicitando-lhe orçamento para a prestação de serviços de cuidados à sua avó, de 99 anos, semi-dependente e a precisar de cuidados e tratamentos específicos ao nível da respiração e do controlo da diabetes (cf. declarações da Reclamante e da testemunha ---);
3. A 13 de agosto de 2021, a Reclamada fez deslocar técnica a casa da avó da Reclamante para conhecer a pessoa a cuidar, para verificar a casa desta e o que seria necessário em termos de higiene, tratamentos, alimentação e medicação (cf. declarações da Reclamante e da testemunha ---);
4. Por essa ocasião, a Reclamada foi informada pela Reclamante que:
 - Os profissionais afetos ao serviço deviam ter experiência;
 - Os profissionais afetos ao serviço teriam de gostar de animais, uma vez que existiam três gatos na casa da pessoa a cuidar;
 - Que os profissionais deveriam introduzir no WhatsApp os valores diários, de tensão, febre, glicemia, BiPAP (ventilador) e as refeições da pessoa a vigiar;
 - Existia uma lista dos horários e das tarefas diárias a observar;



- Haveria uma câmara instalada no local, para acompanhar a execução dos serviços e a pessoa a vigiar, uma vez que a Reclamante não residia em Portugal (cf. declarações da Reclamante e da testemunha ---);
5. A Reclamada assegurou à Reclamante que o serviço seria prestado por pessoas profissionais e com experiência e de que a faria visitas à casa a fim de acompanhar o trabalho desempenhado pelas mesmas (cf. declarações da Reclamante e da testemunha ---);
 6. Por essa ocasião, a Reclamante estava a trabalhar no Dubai (cf. declarações da Reclamante e da testemunha ----);
 7. A 15 agosto de 2021, a Reclamada afetou ao serviço a prestar a colaborada ---- (cf. declarações da Reclamante, depoimento da testemunha -----, e doc. a fls. 7 e 8);
 8. A cuidadora --- não tomou atenção à lista com a rotina da pessoa a vigiar, nem tampouco cumpriu os horários da mesma, nomeadamente, porque administrou a insulina uma hora após a refeição, alimentou a avó da Reclamante com alimentos que esta não poderia tomar (sumos doces) e não tinha experiência na utilização e manuseamento do aparelho BiPAP (cf. declarações da Reclamante, depoimento da testemunha ---- e SMS's da Reclamante para a Reclamada de 17 e 18 de agosto de 2021, a fls.);
 9. Numa videochamada que efetuou para a cuidadora, a Reclamante foi informada que a mudança da fralda e a higiene da sua avó estava a ser efetuada com esta de pé, agarrada a um andarilho (cf. declarações da Reclamante e SMS's de 17 de agosto de 2021 juntos a fls.);
 10. A 17 de agosto de 2021, a Reclamante informou a Reclamada que não queria que a colaboradora --- continuasse a prestar serviços à sua avó (cf. declarações da Reclamante e SMS's da Reclamante de 17 de agosto e 18 de agosto de 2021 à Reclamada juntos a fls.);
 11. A 18 de agosto de 2021, ao final do dia, a Reclamada disponibilizou uma nova cuidadora, ----, assegurando que a mesma tinha experiência nestas situações (cf. declarações da Reclamante e SMS da Reclamada para a Reclamante de 18 de agosto de 2021 a juntos a fls.);
 12. A cuidadora --- foi recrutada pela Reclamada por ocasião da sua afetação aos cuidados da avó da Reclamante (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha Tiago Rodrigues);



13. Esta cuidadora fumava em casa da avó da Reclamante no exercício das suas funções, não realizava pontualmente a atividade de gestão doméstica, deixando a loiça por lavar (cf. depoimentos das testemunhas ---, --- e ----);
14. A Reclamante teve de explicar à colaboradora --- como administrar insulina à sua avó e como utilizar o BiPAP (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ----);
15. A 20 de agosto, a Reclamante informou a Reclamada que não mais pretendia utilizar os serviços contratados à Reclamada que, assim, deixaram de ser prestados (cf. declarações da Reclamante, da testemunha --- e *email* da Reclamante de 20 de agosto de 2021 a fls.);
16. Por conta do serviço contratado, a Reclamante pagou à Reclamada a quantia de € 1,425,00 (cf. FAC A2021/688, FAC A2021/728 e recibo A2021/613 juntos com a reclamação);
17. A Reclamada esteve ao serviço da Reclamante entre os dias 15 e 20 de agosto de 2021 (cf. declarações da Reclamante e da testemunha André Manuel da Silva);
18. A situação descrita nos números anteriores causou preocupação e ansiedade à Reclamante acerca das condições dos cuidados prestados à sua avó e receio pela sua saúde (cf. declarações da Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provados os seguintes factos:

1. Que a Reclamante e a Reclamada acordaram um período experimental de uma semana, seguido da celebração de um contrato;
2. Que as colaboradoras da Reclamada afetas ao local da prestação dos serviços tivessem estragado o colchão anti-escaras da avó da Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância todos aqueles especificamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, foi ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamante que, no essencial, reiterou os factos invocados na reclamação, esclarecendo que, antes de contratar os serviços da Reclamada, lhe explicou quais seriam os serviços pretendidos e que os mesmos deveriam ser prestados por pessoas com experiência. Que, por essa ocasião, a Reclamada lhe confirmou que estava apta a prestar os serviços descritos e que os mesmos seriam prestados por pessoas com experiência. Estes factos foram ainda confirmados pela testemunha ----, irmão da Reclamante, presente na mencionada reunião.

No concerne às condições em que efetivamente foi executado o serviço contratado pelas colaboradoras da Reclamada, tal matéria resultou das declarações de parte da Reclamante, que tinha uma câmara ligada no local, para acompanhar a sua avó, e dos depoimentos das testemunhas --- e ----, que se deslocaram a casa da avó da Reclamante e presenciaram o modo como a Reclamada executou o serviço contratado.

Fazendo uma apreciação geral da prova produzida e concretamente em relação à conformidade dos serviços prestados pelas colaboradoras da Reclamada, perante as diferentes versões apresentadas pelas Partes, considerou o Tribunal, no essencial, que as coisas se passaram do modo descrito pela Reclamante. Com efeito, quer a Reclamante, quer as testemunhas --- e ---, tiveram conhecimento e intervenção direta nos factos relatados em julgamento. Neste âmbito, a contraprova produzida pela Reclamada não foi suficiente para abalar a convicção do tribunal de que as coisas aconteceram conforme relatado pela Reclamante. Com efeito, as testemunhas da Reclamada - -----, da direção técnica da Reclamada, e ----, à data dos factos comercial -, não tinham conhecimento do que foi acordado pela Reclamada com a Reclamante, nem tão-pouco sabem o que foi feito, ou não, pelas colaboradoras afetas pela Reclamada ao serviço contratado, nunca tendo ido ao local de prestação dos serviços. Estas testemunhas reconheceram que o processo de contratação foi conduzido por pessoa que já não está ao serviço da Reclamada, o mesmo sucedendo com as duas colaboradoras que a Reclamada afetou ao serviço contratado: --- e ---. Inclusivamente, a testemunha ----, esclareceu que a colaboradora --- só entrou ao serviço da Reclamada após a Reclamante ter tido que não pretendia continuar a trabalhar com a colaboradora ---. O que significa, que a Reclamada não estava em condições de assegurar que a mencionada colaboradora, independentemente do seu *curriculum*, tinha de facto experiência a auxiliar



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

peçoas com idade tão avançada como a avó da Reclamante, e com os cuidados que a mesma necessitava.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamante demonstrar que tivesse sido acordado entre as Partes um período experimental, termo do qual seria celebrado o contrato. Com efeito, a minuta de contrato junta pela Reclamante, a fls. 7 e seguintes, apesar de não estar assinada pelas Partes, não alude qualquer período experimental, mas sim a um contrato com o prazo de 30 dias. Concretamente com início a 15 de agosto e termo a 15 de setembro de 2021. Por outro lado, analisando os *emails* trocados entre a Reclamante e a técnica da Reclamada à data dos factos – ---- –, verifica-se que a Reclamante só alude a um período experimental na data da cessação unilateral do contrato e que tal alegação é rejeitada pela Reclamada. O mesmo sucede com as mensagens de 16 de agosto de 2021 da Reclamada para a Reclamante, juntas com a contestação. Por fim, a própria testemunha da Reclamante ---- declarou, em julgamento, que o prazo do contrato seria de um mês.

No que diz respeito ao facto não provado B., não se considerou suficiente para dar como provado a avaria do colchão anti escaras da avó da Reclamante, a sua afirmação pela Reclamante, que nem sequer residia no local. Impunha-se, a nosso ver, prova adicional. Ademais, não pode deixar de se notar, que ainda que assim não se entendesse sempre a titular do direito lesado não seria a Reclamante, mas a sua avó.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão da Reclamante de condenação da Reclamada na devolução das quantias pagas ao abrigo do contrato celebrado com esta última, num total de € 1.425,00, acrescido do pagamento de uma indemnização de € 500,00.

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Entre as Partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços (de cuidados domiciliários) a favor de terceiro (a avó da Reclamante), por € 1425,00 mensais. Explicita-se: uma prestação de serviços de consumo. Com efeito, o serviço contratado é um serviço pessoal, de cuidados domiciliários, sendo o seu prestador um profissional. Quanto ao seu regime, impõe-se observar, em tudo aquilo que não tenha sido expressamente estipulado pelas Partes, as regras do mandato, conforme determina o artigo 1156.o do Código Civil.

Ficou ainda provado que este contrato foi celebrado por termo certo, de um mês renovável, mas que apenas foi executado pela Reclamada durante 6 dias por a Reclamante ter cessado.

Numa primeira análise, dir-se-á que, tendo as Partes celebrado um contrato oneroso com um mês de duração, tem a Reclamante credora de pagar a contraprestação acordada não obstante não ter querido beneficiar da prestação estipulada.

Contudo, reanalisando a matéria de facto com maior profundidade, não nos parece que assim seja, dado estarmos perante uma revogação do contrato com fundamento em justa causa (cf. artigo 1170.o, n.o 2, por remissão do artigo 1156.o do Código Civil). Com efeito, ficou demonstrada a ocorrência de circunstâncias posteriores (cf. factos provados n.o^s 8, 9, 12, 13 e 14), que tornaram inexigível, de acordo com a boa fé, a manutenção da relação contratual. Na verdade, a Reclamada não cumpriu com as suas obrigações de afetar ao serviço pessoas aptas e com experiência.

Quanto às consequências da cessação do contrato pela Reclamante, a revogação com justa causa faz cessar o contrato a partir do momento em que produz efeitos, não tendo eficácia retroativa. O que significa, em nosso entender, que a Reclamante apenas tem de pagar o período em que a Reclamada esteve efetivamente ao seu serviço: seis dias (15 a 20 de agosto). Sendo a mensalidade acordada de € 1425,00, isso significa € 275,80 (€ 46,96X6), ao invés dos € 1425,00 pagos. Assim, quanto ao pedido de condenação da Reclamada na devolução do montante pago pela Reclamante, procede o mesmo parcialmente, tendo a Reclamante direito à devolução da importância de € 1149,19.

Adicionalmente, peticona a Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 500,00 por danos causados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Regressando à matéria de facto, podemos verificar que a cessação do contrato foi fundada em justa causa, traduzida no incumprimento de obrigações da parte contrária, o que é fundamento de indemnização nos termos gerais (cf. artigo 798.o do Código Civil). No caso em concreto ficou demonstrada que a execução do serviço contratado pela Reclamada causou preocupação e ansiedade à Reclamante acerca dos cuidados prestados à sua avó e da sua integridade (cf. facto provado n.o 18). O que é compreensível e atendível, considerando que estarmos a falar de um familiar com idade muito avançada e a circunstância de a Reclamante não se encontrar em Portugal.

Termos em que, considera este Tribunal que os danos não patrimoniais causados à Reclamante merecem tutela pelo Direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil), fixando-se os mesmos, em € 250,00, atendendo ao período de tempo em que a Reclamada esteve ao serviço da Reclamante, curto, e à circunstância de a avó da Reclamada, apesar de ter sido negligenciada nos cuidados que lhe foram prestados, não ter sofrido um dano efetivo (cf. artigo 566.o, n.o 3, do Código Civil).

4. DECISAO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada -----, no pagamento à Reclamante de € 1.399,19 (€ 1149,19 + € 250,00).

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 1.925,00 (mil novecentos e vinte e cinco euros), o valor peticionado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 28 de junho de 2022.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)