



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 4555 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio; artigos 1207º e seguintes Código Civil; artigo 12º da Lei de Defesa do Consumidor; artigo 1222º, nº 1, do Código Civil; nº 3 do artigo 566º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reparação dos defeitos e danos provocados com a colocação de janelas.

SENTENÇA Nº 240 / 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 LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o fornecimento e a montagem de janelas em sua casa. Que a Reclamada executou a obra deficientemente e que algumas das janelas colocadas apresentam danos. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento do valor da reparação dos defeitos causados, de € 1370,00, acrescido do pagamento de uma desvalorização da obra, de € 213,82, no total de € 1.583,83 (cf. reclamação a fls. 1 e esclarecimentos a fls. 2).

Por sua vez, a Reclamada, veio negar que a cor das janelas instaladas fosse diferente entre si ou que tivesse causado qualquer dano o Reclamante. Que, assim não se considerando, deveria ser condenada a reparar os danos causados e não o seu valor. Conclui, a final, pelo arquivamento do processo (cf. contestação apresentada por *email* de 5 de setembro de 2022).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 17 de setembro de 2020, o Reclamante contratou à Reclamada o fornecimento e a instalação de janelas, orçamentado em € 1.622,57 (cf. orçamento junto a fls. 3 e 4);
2. Por essa ocasião ficou ainda acordado que a Reclamada iria retirar do local do serviço – a fração do Reclamante, onde este reside – as janelas existentes no local e mudar as grades de proteção (“lagartas”) que se encontravam antes dessas janelas para a dianteira das janelas novas;
3. A Reclamada é uma empresa de fornecimento e instalação de janelas (cf. orçamento junto a fls. 3 e 4);
4. No exercício da sua atividade e se lhe for solicitado pelos clientes, a Reclamada também procede à substituição e colocação de pedras, subcontratando, para o efeito, terceiros (cf. depoimento da testemunha -- --);
5. As janelas instaladas pela Reclamada assentaram em pedras das umbreira existente na fração do Reclamante (cf. declarações do Reclamante e imagens a fls. 9 e 10);
6. Numa dessas pedras, ao avançar a local das grades das janelas e ao proceder à colocação das mesmas, a Reclamada procedeu a furações em duplicado, ficando estas expostas na pedra (cf. fotografias a fls. 14 a 20 e declarações do Reclamante);
7. Confrontada com a situação, a Reclamada procurou tapas as mencionadas furações com massa que aplicações nas mesma (cf. fotografias a fls. 40 e declarações do Reclamante);
8. Algumas das janelas colocadas pela Reclamada na fração do Reclamante tinham, do lado fora, riscos na caixilharia, que a Reclamada pintou com uma caneta (cf. declarações do Reclamante, depoimento da testemunha ----- e fotografias a fls. 8, 9, 10, 11, 23, 24, 25, 26, 30);



9. Quando a luz bate nas janelas instaladas pela Reclamada, as mesmas apresentam colorações diferentes nas partes pintadas pela Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
10. A 20 de dezembro de 2020 e, posteriormente, a 30 de janeiro e 19 de março de 2021, o Reclamante comunicou à Reclamada um conjunto de problemas identificados nas janelas (cf. *emails* a fls. 53 e 55);
11. A reparação da furações na pedra da casa do Reclamante está orçamentada em € 1370,00, acrescido de IVA (cf. orçamento a fls. 59).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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.

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

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que contratou à Reclamada o fornecimento e a instalação, na habitação onde reside, de novas janelas. Que o contrato celebrado compreendia a substituição das janelas existentes no local e o recuo das grades das janelas, que deixariam de estar antes das janelas para passarem e ficar colocadas depois das mesmas. Que, na mudança das grades, as equipas de montagem da Reclamada fizeram furos desnecessários numa das pedras das umbreiras para a colocação das mencionadas grades, furos esses que ficaram à mostra e que a Reclamada procurou disfarçar. Que alguma da caixilharia das janelas estava riscada e que a Reclamada procurou disfarçar os mencionados riscos pintando os mesmos como uma caneta. Que esses riscos apenas são perceptíveis de fora ou quando a janelas estão abertas. Que, nessa ocasião, quando a luz bate nas janelas as mesmas apresentam coloração diferente em resultado da tinta da caneta aplicada na caixilharia.

Foi ainda ouvido em Tribunal ---- e ---- funcionárias da Reclamada. Com exceção do facto provado 4., o Tribunal não considerou o depoimento das mencionadas testemunhas suficiente ou bastante para abalar a matéria de facto provada, designadamente para demonstrar a tese da Reclamada de que esta, na execução da obra, não provocou defeitos numa das pedra do Reclamante. Com efeito, nenhuma destas testemunhas executou a obra em causa ou esteve presente no local por ocasião da sua execução, limitando-se a reiterar aquilo que



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



lhes terá será dito pelas equipas de montagem do local. A testemunha ----, orçamentista da Reclamada à data dos factos, nem sequer se deslocou ao local ou viu a obra. A testemunha ----, assistente administrativa da Reclamada, limitou-se a deslocar-se à obra depois do serviço ter sido executado, reconhecendo a existência de riscos na caixilharia colocada e que estes foram pintados com uma caneta. Por outro lado, não é crível, conforme alega a Reclamada, que as furações em causa já existissem no local e não tivessem sido causadas pela Reclamada. Salvo melhor entendimento, se assim fosse, sendo várias as janelas mudadas, em todas elas seria de esperar a existência de furações à mostra, ao invés de apenas numa pedra.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

*

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

O Reclamante contratou uma obra num imóvel de uso não profissional a sociedade comercial que tem por objeto, com fim lucrativo, a sua realização. Estamos, pois, perante *uma empreitada de bens de consumo*, abrangida pelo regime previsto no Código Civil (artigos 1207.o e seguintes) e no Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de maio, em vigor à data em que foi celebrado o contrato.

De acordo com o disposto no n.o 1 do artigo 2.o do DL n.o 67/2003, o empreiteiro tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato, estabelecendo o seu n.o 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Por outro lado, nos termos do disposto no artigo 1208.o do Código Civil, o empreiteiro deve executar a obra em conformidade com o que foi convencionado, e sem vícios que excluam ou reduzam o valor da obra.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Analisando os factos provados, ficou demonstrado que numa das janelas, ao contrário das demais, a Reclamada fez furações desnecessárias, que ficaram expostas e que depois foram disfarçadas. Além disso, ficou ainda provado que algumas das janelas instaladas pela Reclamada tinham riscos ao nível exterior da caixilharia, posteriormente disfarçados com a utilização de uma caneta.

Em face do exposto, temos de concluir por um defeito/desconformidade da obra.

Provado o defeito na execução da empreitada, importa analisar as pretensões do Reclamante:

- Por um lado, a condenação da Reclamada no pagamento do valor da reparação dos defeitos na pedra de sua casa, de € 1370,00;
- Por outro, a condenação da Reclamada no pagamento de uma desvalorização da obra, de € 213,82;

Vejamos, pois, individualmente cada um destes pedidos.

Começando pelo pedido de condenação da Reclamada no pagamento de orçamento de reparação da pedra de sua casa, no valor de € 1370,00, em caso de defeito da obra, tem o dono da obra/consumidor, entre outros, o direito à reposição da conformidade sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. Assim determina o artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de maio. Adicionalmente, havendo danos por ressarcir, pode o consumidor pedir uma indemnização nos termos do disposto no artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor.

O pedido de condenação da Reclamada no pagamento do valor reparação dos defeitos na pedra de sua casa, constitui, a novo ver, o pagamento de uma indemnização destinada reposição da conformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, sendo o defeito causado pela Reclamada reparável – tendo inclusivamente o Reclamante apresentando um orçamento para tal –, por um lado, e prestando a Reclamada os serviços necessários à mencionada reposição, temos de concluir que o Reclamante apenas pode pedir à Reclamada a condenação desta a repor, sem encargos, a conformidade do serviço executado com o contrato. Não, conforme faz, o pagamento desse valor. Este é, aliás, o que resulta do regime da empreitada civil, conforme ensina a melhor doutrina (cf. PEDRO DE ALBUQUERQUE/MIGUEL ASSIS RAIMUNDO, *Contratos em Especial, Volume II*, 2.ª edição, Coimbra, 2013, páginas 440 e ss.). Na verdade, o empreiteiro é o principal interessado no cumprimento, à partida executará a obra com um custo menos significativo e de forma mais consciente e tal solução está em sintonia com a regra geral da reconstituição natural da posição do lesado, enunciada no artigo 566.º, n.º 2, do Código Civil.

Assim, pelos motivos expostos, não obstante ter ficado demonstrado o cumprimento defeituoso da Reclamada, improcede o pedido de condenação da mesma no pagamento de uma indemnização.

Avançando para o segundo pedido do Reclamante - de condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização de 20% correspondente à desvalorização da obra -, ficou provado que a alguma da caixilharia colocada pela Reclamada apresentou riscos que esta procurou disfarçar com recurso a caneta. Que, apesar disso, quando a luz bate nas janelas as mesmas apresentam coloração diferente em resultado da tinta da caneta aplicada na caixilharia.

Nos termos do disposto no artigo 1222.º, n.º 1, do Código Civil, prevê-se que, não sendo eliminados os defeitos, o dono da obra pode exigir a redução do preço se os defeitos a tornarem inadequada ao fim a que se destina.

Conforme é sabido os fins de uma janela são a segurança do proprietário e o seu conforto nas habitações onde reside. Remotamente, admite-se, pode haver algum fim estético das mesmas, o que se explica por existirem diferentes modelos para as mesmas funções e resultado final.

Contudo, não ficou provado que os riscos existentes na caixilharia fossem em quantidade assinalável. Apenas que os riscos existente são perceptíveis de fora ou quando a janelas estão abertas. Assim, considera o Tribunal que os defeitos em causa, apesar de existentes, não são significativos. Termos em que, fixa-se, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 566.º do Código Civil, os mesmos em 5% do valor da obra, correspondendo a € 81,12 (€ 1622,57 x 5%).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no pagamento ao Reclamante de € 81,45.

Fixa-se à ação o valor de € 1.583,83 (mil quinhentos e oitenta e três euros e oitenta e três cêntimos), valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de setembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)