



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 432 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Alteração de preço ou tarifa

Direito aplicável: Lei 24/96, de 3 de Julho; arts 236.º e 237.º do CC

Pedido do Consumidor: Devolução do valor indevidamente cobrado (€260,00) + custas do processo (€30,00).

SENTENÇA Nº 223 / 2023

RECLAMANTES:

RECLAMADA:

1. RELATÓRIO:

Segundo alegam os reclamantes:

Em Janeiro de 2023 a reclamante contratou com a reclamada um serviço de desentupimento e colocação de silicone na zona de duche de uma casa de banho, orçamentado no valor de € 120,00.

No dia apazado, 10 de Janeiro de 2023, um técnico da reclamada deslocou-se ao local para efectuar o serviço acordado, estando a reclamada fora de casa.

No final do serviço, e sem que tivesse adicionado custos adicionais ao orçamento aceite, o mesmo técnico informou o reclamante marido que o montante a pagar era de € 380,00, tendo o mesmo, por desconhecer o que fora contratado, pago tal quantia.

A reclamada recusa-se a devolver o valor pago e recebido a mais, no montante de € 260,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A reclamada veio responder, alegando, inicialmente, e sem suma:
A reclamada deu um orçamento para desentupimento de uma sanita, no valor de € 120,00.

Por ocasião do serviço, o marido reclamante, que estava a par do contrato antes celebrado, pediu ao técnico da reclamada o desentupimento de mais dois lavatórios, conforme consta na factura.

Tendo sido informado que o valor acordado seria acrescido do correspondente ao de mais dois desentupimentos. O que aceitou, assistindo aos mesmos trabalhos.

Também o reclamante aceitou o que consta na respectiva factura sobre os serviços realizados e não constantes do orçamento.

Tendo a senhora advogada que escreveu a aludida resposta renunciado ao mandato, veio o novo mandatário constituído, responder, dizendo, também em suma:

O reclamante marido, para além do serviço acordado com a reclamante mulher, solicitou o desentupimento de dois lavatórios, como consta na folha de visita pelo reclamante assinada e na factura respectiva.

Serviços esses que cresceram ao inicialmente acordado, na zona do duche. Com a anuência do reclamante.

Pelo que o pagamento efectuado estava em conformidade com os serviços prestados.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Em Janeiro de 2023, a reclamante acordou com a reclamada, em comunicação por *whatsapp*, um serviço de desentupimento e de colocação de silicone na zona de duche de uma casa de banho da sua residência, orçamentado em € 120,00.

No dia agendado, 10/1/2023, deslocou-se um técnico da reclamada ao local para efectuar o serviço acordado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No final, encontrando-se a reclamante fora de casa, o técnico da reclamada informou o reclamante marido que o valor a pagar era de € 380,00, tendo o mesmo assinado a nota de visita na qual constava como serviço efectuado o desentupimento e limpeza da rede de esgotos respeitantes a lavatório, bidé e poliban (zona de duche).

A casa de banho intervencionada não tem bidé.

O reclamante não assistiu aos trabalhos, embora estivesse em casa, em, teletrabalho.

O reclamante assinou a nota de visita sem ter sido esclarecido do seu teor e sem que soubesse dos termos acordados com a reclamante mulher.

O escoamento dos lavatórios não tinha qualquer problema. Nem o do ponto de instalação para bidé.

Nem foi solicitada qualquer intervenção nos mesmos.

Nem houve qualquer desentupimento da sanita.

O preço pedido e pago não foi acordado com qualquer um dos reclamantes.

Factos não provados:

Não se provou que o reclamante marido, ou a reclamante mulher, tivessem solicitado, para além do acordado, o desentupimento de dois lavatórios e de um bidé, como consta na nota de visita e na factura entretanto emitida.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O Tribunal é competente - arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

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

Estamos perante um contrato de prestação de serviços¹celebrado entre a reclamante mulher e a reclamada com vista ao desentupimento e aplicação de silicone na zona de duche de uma casa de banho.

¹ Art. 3.º, al. g) da Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Não estando aqui em causa a qualidade dos serviços que a reclamada, no cumprimento da sua obrigação, prestou – arts 3.º, al. a) e 4.º da dita Lei nº 24/96.

Mas sim, e apenas, aquilo que a reclamada facturou e cobrou a mais, em dissonância com o orçamento que, com vista à celebração do contrato, apresentou à reclamante e que a mesma, em 6/1/2023, aceitou.

Ora, o orçamento, ou seja, a proposta contratual apresentada pela reclamada e aceite pela reclamante, vincula ambas, pois revela bem o contrato que pretenderam outorgar, não deixando dúvidas acerca dos elementos e objecto do mesmo. Tendo que se concluir que, com a aceitação de tal proposta, a reclamante concordou com todos os aspectos contratualmente relevantes da mesma, e, assim, com a perfeição do contrato.

Com efeito, para que haja uma proposta contratual é preciso que a declaração da parte respectiva cubra de tal modo os pontos essenciais da negociação, que a resposta afirmativa da outra parte baste para encerrar o acordo vinculativo por elas visado².

Nada havendo *in casu*, que nos leve a concluir que a proposta não está completa, isto é, que não deva ser apreciada como um projecto acabado do contrato em si mesmo.

Crendo-se antes, tudo o leva a crer, e para tal nos socorrendo das regras de interpretação entre nós vigentes (arts 236.º e 237.º do CC), que se verifica o requisito da completude da proposta³.

Sendo também a mesma precisa, como é seu dever.

E, assim, considerando-se o orçamento em causa como proposta contratual (completa e precisa), não pode a ora reclamada, a seu alvedrio, alterá-lo. Sendo certo que provado não ficou que qualquer dos reclamantes tivesse pedido ou consentido, para além dos serviços constantes no orçamento, o desentupimento de dois lavatórios.

² Antunes Varela, Das Obrigações em Geral, vol. I, p. 225, nota 3.I

³ Carlos Ferreira de Almeida, Contratos I, p. 115 e 116.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tendo a reclamada orçamentado o preço de € 120,00 para a prestação de serviços que lhe foi solicitada e tendo a mesma cobrado € 380,00 pelo cumprimento dos mesmos, tem que devolver aos reclamantes a quantia excedente, seja, € 260,00.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ----- a, em 10 (dez) dias, pagar aos reclamantes a quantia de € 260,00 (duzentos e sessenta euros). Mais se condenando a mesma a pagar à reclamante a TUS de € 30,00, que, por a ele ter de recorrer, despendeu neste Centro de Arbitragem.

02/06/2023

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro