



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1011 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de manutenção e melhoria da habitação

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** DL n.º 67/2023, de 8 de abril; Lei Defesa do Consumidor, 805º nº1, do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Pagamento do arranjo que mandei fazer, no valor de 260,69€.

---

## **SENTENÇA Nº 260 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o fornecimento e a instalação de estores em sua casa. Que um dos estores avariou, só tendo sido reparado pela Reclamada cinco meses depois de reportada a avaria. Que o mesmo estore voltou a avariar e a Reclamante solicitou nova reparação à Reclamada, sem sucesso. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento do valor do arranjo do estore de € 260,69.

A Reclamada, notificada da reclamação não apresentou contestação, nem compareceu em julgamento.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que fornece e reparação estores (cf. doc. a fls. 4);
2. A 15 de março de 2019, a Reclamante contratou à Reclamante o fornecimento e a montagem de três estores elétricos na sua habitação no valor de € 1045,50 (cf. orçamento a fls. 4, doc. a fls. 5, doc. a fls. 7, doc. a fls. 9 e declarações da Reclamante);
3. A novembro de 2020 um dos estores avariou, tendo a Reclamante solicitado à Reclamada a respetiva reparação (cf. *email* a fls. 10, *email* a fls. 11, *email* a fls. 12 e declarações da Reclamante);
4. Em janeiro de 2021, a Reclamante voltou a insistir junto da Reclamada pela reparação do estore (cf. *email* a fls. 13);
5. Em março de 2021, a Reclamada reparou o estore danificado, substituindo o respetivo motor por outro (cf. *email* a fls. 16 e declarações da Reclamante);
6. A 4 de julho de 2022, o mesmo estore voltou a avariar tendo a Reclamante solicitado à Reclamada a reparação do mesmo (cf. *email* a fls. 16 e declarações da Reclamante);
7. A Reclamada não respondeu à Reclamada, nem reparou o mencionado estore (cf. declarações da Reclamante);
8. A 10 de outubro de 2022, a Reclamante dirigiu nova comunicação à Reclamada a fixar um prazo adicional máximo de 10 dias, para a Reclamada reparar o mencionado estore (cf. carta de 10 de outubro de 2022 junta aos autos e apresentada em audiência de julgamento);
9. A Reclamante, perante a ausência de resposta da Reclamada e por estar a começar a ter problemas de humidade dentro de sua casa por não o estore não funcionar, mandou reparar o estore danificado a empresa terceira tendo pago € 260,69 com a mencionada reparação (cf. fatura a fls. 16, imagem a fls. 17 e declarações da Reclamante).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **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, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que contratou à Reclamada o fornecimento de três estores elétricos para a sua habitação, um dos quais avariou, tendo sido reparado cinco meses depois da comunicação da avaria. Que em julho de 2022, o mesmo estore voltou a avariar tendo a Reclamante solicitado da Reclamada a sua reparação, sem resposta. Que, por esse motivo, voltou a insistir, dando um novo prazo à Reclamante. Que, na ausência de resposta e estando o quarto serviço pelo mencionado estore a ficar com problemas de humidade, por o mesmo estar a ser usado, decidiu mandar reparar o estore a empresa terceira conforme fez.

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 oficiosamente conhecer.

\*\*

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

A Reclamante contratou à Reclamada, profissional, o fornecimento e montagem de estores para a sua habitação. Isto é, empreitada de consumo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A questão a analisar nestes autos consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizada do valor que pagou a terceiro pela reparação de um dos estores que voltou a avariar.

Compulsada a matéria de facto, ficou provado que a Reclamante, em novembro de 2020, dentro do período de garantia, um dos estores fornecidos pela Reclamada avariou, tendo esta, em março de 2021, substituído o motor danificado por outro. Assim, quanto ao motor substituído pela Reclamada, volta a Reclamante a beneficiar de nova garantia de 2 anos (cf. artigo 5.o, n.o 6, do DL n.o 67/2023, de 8 de abril, aplicável à data da celebração do contrato).

Adicionalmente ficou provado que, tendo voltado mesmo estore a avariar, ao nível do motor, no período de garantia, estamos perante uma desconformidade do bem (cf. alínea c) do n.o 2 do artigo 2.o do DL n.o 67/2023). Assim, tem a Reclamante os direitos previstos no artigo 4.o do mencionado diploma, além do direito a ser indemnizada nos termos gerais (cf. artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor).

Por fim, ficou provado que a Reclamante interpelou a Reclamada para reparar o estore em causa, sem resposta da Reclamada, tendo voltado a dirigir nova comunicação à Reclamada onde fixou um prazo máximo de 10 dias para proceder à respetiva reparação. Que, não tendo havido resposta da Reclamada e estando o quarto servido pelo estore avariado a começar a ficar com problemas de humidade, decidiu contratar junto de terceiro a respetiva reparação.

Em face ao exposto, verifica-se inicialmente uma mora do devedor (entenda-se, da Reclamada) que não cumpriu a obrigação quando interpelada para tal (cf. 805.o, n.o 1, do Código Civil). Esta mora, após a segunda comunicação da Reclamante à Reclamada converteu-se em incumprimento definitivo (cf. artigo 808.o do Código Civil), legitimando, em nosso entender, perante a necessidade de ter o estore em condições que a Reclamante mandasse reparar o mesmo, imputando os respetivos custos, a título de indemnização, à Reclamada.

Assim, pelos motivos expostos, procede a concreta pretensão indemnizatória da Reclamante exercida nestes autos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISAO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de € 260,69 à Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de € 260,69 (duzentos e setenta euros e sessenta e nove cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de junho de 2023.

O Juiz Arbitro,

---

(Tiago Soares da Fonseca)