



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2160 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Fornecido parcialmente / prestado parcialmente

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; art. 342.º, 801 e 1207.º do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de 5.000,00€ (cinco mil euros).

SENTENÇA Nº 543 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de empreitada com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do contrato, com a consequente de devolução de 5.000€ (cinco mil euros) relativos à primeira fatura paga pelo Reclamante. Solicita, ainda, a devolução das sete portas de sua casa que o Reclamante levou para restaurar e nada fez. Alega para tal, e em síntese, que celebrou o contrato de empreitada com a Reclamada em 13.01.2023, tendo o mesmo por objeto a remodelação da casa do Reclamante, designadamente: a remoção da caixilharia da sala, dos três quartos e da casa de banho, a colocação de pedra e de acabamentos para colocação de pvc nas varandas e na casa-de-banho grande, a colocação de caixilharia de vidro duplo em pvc e estores na varanda e na casa de banho. Os trabalhos incluíam ainda ao tratamento das duas



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

paredes das duas casas-de-banho, bem como o tratamento de todas as portas da casa e das duas ombreiras.

Os trabalhos deveriam iniciar no dia 09.02.2023 e terminar a 28.02.2023. Contudo, os prazos não foram cumpridos e as tarefas executadas. Em virtude do decurso do tempo e da perda de confiança na Reclamada, bem como em virtude nunca terem conseguido resolver o litígio de forma amigável, peticiona ao Tribunal os pedidos acima apresentados.

Pese embora regularmente citada, e apesar de ter confirmado na véspera a sua presença na audiência, a Reclamada não compareceu na audiência de julgamento, nem apresentou nenhum pedido de adiamento, motivo pelo qual se procedeu a realização da audiência à revelia.

Não foi possível conciliar a posição das partes, desde logo em virtude da ausência da Reclamada.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à realização de empreitadas (cf. flhs. 5 a 7 dos autos);
- b) O Reclamante contratou os serviços da Reclamada com vista à requalificação da sua habitação permanente, para seu uso pessoal e do seu agregado familiar (cf. declarações do Reclamante e flhs. 5 a 7 dos autos);



- c) No dia 13.02.2023, o Reclamante celebrou um contrato de compra de empreitada com a Reclamada, tendo o mesmo o valor global de 7.090€ (sete mil e noventa euros) (cf. flh. 5 dos autos);
- d) Do contrato reduzido a escrito não resultam prazos para a conclusão dos trabalhos (cf. flhs. 5 a 7);
- e) Os prazos para a conclusão dos trabalhos foram acordados oralmente (cf. declarações do Reclamante);
- f) Os trabalhos deveriam ter sido concluídos no dia 28.02.2023 (cf. declarações do Reclamante);
- g) O Reclamante e a sua companheira agendaram férias para poderem estar presentes nos trabalhos (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
- h) O Reclamante habita com a companheira e um filho menor de idade no referido imóvel (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
- i) A Reclamada iniciou os trabalhos a 13.02.2023 (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
- j) A data inicialmente acordada para o início dos trabalhos foi 09.02.2023 (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
- k) O Reclamante escolheu contratar a Reclamada em virtude do orçamento, bem como da relação de confiança que estabeleceu com o gerente da mesma ao longo de aproximadamente 2 (dois) anos (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
- l) Os trabalhos a realizar na habitação do Reclamante contemplavam: a remoção da caixilharia da sala, dos três quartos e da casa de banho, a colocação de pedra e de acabamentos para colocação de pvc nas varandas e na casa-de-banho grande, a colocação de caixilharia de vidro duplo em pvc e estores na varanda e na casa de banho. Os trabalhos incluíam ainda ao tratamento das duas paredes das duas casas-de-banho, bem como o tratamento de todas as portas da casa e das duas ombreiras (cf. declarações do Reclamante);



- m) No dia 22.02.2023, foi emitida pela Reclamada a fatura n.º1/2023/4 no valor de 5.000€ (cinco mil euros) (cf. flhs. 8 e 9);
- n) O Reclamante realizou transferências bancárias para a Reclamada no valor total de 5.490€ (cinco mil e quatrocentos e noventa euros) (cf. flhs. 10, 11 e 12)
- o) O contrato escrito foi totalmente elaborado pela Reclamada, tendo-se limitado o Reclamante a assiná-lo (cf. declarações do Reclamante e prova testemunhal);
- p) A Reclamada recolheu as portas da casa do Reclamante, tendo deixado somente a porta da rua e a porta da casa-de-banho mais pequena (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- q) As portas continuam em poder da Reclamada, estando o Reclamante a viver sem portas em casa (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- r) Os prazos acordados foram sucessivamente incumpridos (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- s) A 02.04.2023, a Reclamada solicitou, via e-mail, ao Reclamante que indicasse as datas em que poderia ir um funcionário dar seguimento aos trabalhos (cf. flh.13);
- t) No mesmo dia foram indicadas datas à Reclamada (cf. flhs.13 e 14);
- u) No dia 05.04.2023 a Reclamada indicou que iria estar na casa do Reclamante nos dias 7, 12, 13, 17 e 18 de Abril de 2023, de modo a dar continuidade aos trabalhos (cf. flh.17);
- v) No dia 19.05.2023, a Reclamada confirmou que iriam dar continuidade aos trabalhos a partir de dia 22.05.2023, adjudicando dois técnicos para tal (cf. flh.18);
- w) No dia 19.05.2023, a Reclamada solicitou o adiantamento do 1750€ (mil setecentos e cinquenta euros) com fundamento “na adjudicação de pvc” para permitir concluir as obras o mais cedo possível (cf. flh. 21);
- x) À data de 19.05.2023 já tinha sido liquidado 5.490€ (cinco mil e quatrocentos e noventa euros), o que perfaz mais de 70% (setenta por cento) do valor global da obra (cf. flhs. 5, 10, 11 e 12 dos autos);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- y) O pagamento estava previsto contratualmente para ser realizado de forma faseada: 50% no início, 25% no decorrer da obra e 25% no final da obra (cf. flh. 6);
- z) No dia 22.05.2023, o Reclamante recusou realizar mais pagamentos até ao final da obra, seguindo o contratualmente previsto (cf. flh. 22);
- aa) No dia 25.05.2023, a Reclamada não compareceu para entregar as portas do Reclamante que havia recolhido em fevereiro do mesmo ano (cf. flh. 22);
- bb) Foi tentada uma resolução amigável com intermediação do Departamento de Solidariedade /Serviço Municipal de Informação ao Consumidor da Câmara Municipal de Sinta, mas sem sucesso (cf. flhs. 24 a 32)
- cc) As portas continuam sem ser devolvidas ao Reclamante (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- dd) A porta da rua da casa do Reclamante continua danificada (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- ee) As paredes afetadas por bolor continuam por tratar (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- ff) As paredes continuam por pintar (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- gg) As casas-de-banho continuam por concluir (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- hh) As aduelas das portas continuam por tratar (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal e fotografias juntas aos autos);
- ii) A Reclamada deixou de responder aos contactos do Reclamante (cf. declarações do Reclamante, prova testemunhal).



3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada não deduziu qualquer tipo de defesa, nem compareceu em audiência. Foi, portanto, realizada a audiência à revelia e produzida a prova.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no art. 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Entende o Tribunal que foram juntos aos autos os elementos de prova que permitiram concluir pela verificação de todos os factos indicados como provados. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do art. 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos arts. 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não há nulidades ou exceções que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Importa, num primeiro momento, abordar a questão do valor da causa. A arbitragem necessária dos conflitos de consumo assenta, no termos do art. 14.º, n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na verificação de um conjunto de fatores: (i) que sejam conflitos de consumo, (ii) que sejam submetidos a um tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados e (iii) que sejam conflitos de reduzido valor económico, ou seja, aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância (5.000€ , ie, cinco mil euros). O valor global do contrato de empreitada celebrado pelo Reclamante é de 7090€ (sete mil e noventa euros), pelo que, aparentemente, ficaria excluído da competência deste Tribunal.

Contudo, o Reclamante apenas solicita a resolução do contrato e devolução de 5.000€ (cinco mil euros), bem como das suas portas, às quais não atribui valor patrimonial. Sendo a cognição do Tribunal limitada pelo pedido e atendendo à configuração que o Reclamante operou do mesmo, entende o Tribunal estar o litígio dentro do âmbito do mecanismo de arbitragem necessária de conflitos de consumo previsto no art. 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).



Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada (art. 1207.º do Código Civil – CC), pois estamos perante o negócio jurídico pelo qual “uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço”. O contrato utiliza o termo subempreitada, mas o que existe entre as partes é uma empreitada, não estando o Tribunal vinculado à denominação jurídica utilizada pelas partes². Neste contexto, a Reclamada é o empreiteiro e o Reclamante o dono da obra, pelo que, no contrato, onde se lê subempreiteiro deve ler-se empreiteiro.

Sucedde, porém, que esta empreitada deve ser qualificada não como meramente civil, mas como empreitada consumo, na medida em que a Reclamada é uma sociedade comercial e que o Reclamante contratou o serviço de remodelação do seu apartamento que se destina a uma utilização não profissional.

As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro³, nos termos do seu art. 3.º, n.º 1, al. b), em conjunto com o regime previsto nos arts. 1207.º e ss. do CC. O Decreto-Lei n.º 84/2021 determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico de onde resulta o litígio sido celebrado a 13.02.2023, o negócio jurídico de onde resulta o litígio foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime aplicável (arts. 53.º, n.º 1 e 55.º do referido diploma) ao litígio submetido à apreciação do tribunal.

Nos termos gerais do art. 342.º, n.º 1 do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.” Caberia, portanto, ao Reclamante produzir prova que demonstrasse a existência de uma qualquer desconformidade

² Tal como resulta da aplicação do princípio “iura novit curia”, ou seja, “Sempre que o enquadramento jurídico realizado pelo tribunal se contenha dentro dos limites da factualidade essencial alegada e seja adequado ao efeito prático-jurídico pretendido, pode o tribunal realizá-lo, posto que as partes tenham tido oportunidade de se pronunciar sobre ele, sendo poder-dever do julgador proceder à requalificação ou reconfiguração normativo-jurídica do caso quando cumpridas aquelas condições”, tal como resulta do acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 16.02.2023, processo n.º 3063/18.9T8PTM.E2.S1

³ Regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

resultante da prestação de serviços operada pela Reclamada ou a existência de um cumprimento defeituoso ou de um incumprimento do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes.

Neste contexto, o Reclamante não só conseguiu demonstrar a celebração do contrato de empreitada, como também provou que o mesmo não foi cumprido pela Reclamada nos termos que o ordenamento jurídico lhe exigia, quer por aplicação das normas imperativas, quer pelos termos contratuais em que se vincularem.

Com efeito, o Reclamante não vem peticionar a resolução do contrato de modo infundado. Pelo contrário, na cláusula n.º 8 do contrato assinado pelas partes prevê-se que “caso a subempreiteira se atrase na execução dos trabalhos face ao ritmo previamente estabelecido poderá a empreiteira rescindir o contrato, afastando a subempreiteira da obra (...)”. Nos termos do art. 432.º do CC, onde se prevê no n.º 1 que é “admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção”. No litígio em apreço está em causa a primeira hipótese, ou seja, a resolução fundada no contrato.

É inequívoco que no contrato assinado pelas partes não consta um prazo para a conclusão, mas decorreu da prova realizada em audiência de julgamento a existência de um prazo para a realização das mesmas. Nos termos do art. 762.º, n.º 2 do CC, “[n]o cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé”, o que significa que é necessário atender ao conjunto de comunicações trocadas e a todo o contexto fáctico para analisar se as partes se encontram ou não vinculadas a um prazo e a resposta não pode deixar de ser afirmativa. O Reclamante, nos seus diversos contactos com a Reclamada, pautou-se pela cordialidade e por uma abordagem ponderada, não tendo escalado o conflito entre ambos. Pelo contrário, e atendendo à relação de confiança que existia de base (cf. facto provado, al. j)) o Reclamante foi antecipando pagamentos e tentando providenciar soluções para a presença da Reclamada, sem lograr, no entanto, encontrar uma solução. Está, inclusivamente, a viver sem portas há mais de 10 (dez) meses numa casa em que reside um menor de idade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Peço contexto, nada mais lhe seria exigível para tentar resolver a situação, motivo pelo qual se tem como totalmente fundada a sua resolução com fundamento na cláusula n.º 8 do contrato assinado pelas partes.

Ademais, sempre se diga que mesmo que não existisse um fundamento contratual para a resolução, a mesma seria, ainda assim, possível ao abrigo do art. 801.º do CC. De acordo com o n.º 1 desta norma, “tornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação”. No presente caso, o Reclamante perdeu – num plano de análise objetiva – a confiança na Reclamada, pelo que se verifica uma perda objetiva do interesse⁴. Logo, dispõe o n.º 2 da mesma norma que “tendo a obrigação por fonte um contrato bilateral, o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, exigir a restituição dela por inteiro.”

Tal como resulta do pedido deduzido pelo Reclamante, o mesmo pretende a resolução do contrato, acrescida da devolução dos 5.000€ e das suas portas. Assim, estão totalmente preenchidos os requisitos para que esse pedido possa proceder.

⁴ Cf. art. 808.º do CC: “1. Se o credor, em consequência da mora, perder o interesse que tinha na prestação, ou esta não for realizada dentro do prazo que razoavelmente for fixado pelo credor, considera-se para todos os efeitos não cumprida a obrigação.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução dos 5.000€ (cinco mil euros) e das portas do Reclamante, a realizar no prazo de 15 dias úteis após a notificação da presente sentença. A devolução do montante deve ser realizada por transferência bancária para o IBAN do Reclamante, que deve ser comunicado ao Tribunal.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 5.000€ (cinco mil euros) e que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)