



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4234 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** art. 236.º do CC; Lei 24/96, de 31 de Julho; art. 762.º do CC; art. 799.º do CC; art. 562.º do CC; 566.º do CC

**Pedido do Consumidor:** Indemnização pelos danos causados e pelos custos decorrentes da prestação de serviços de instalação da bancada da cozinha

---

## **SENTENÇA Nº 96 / 2023**

---

Reclamante:

Reclamado:

### **1. RELATÓRIO:**

Segundo alega o reclamante:

Em 12/9/2022 adquiriu à reclamada uma bancada de cozinha, com a respectiva instalação, pelo preço de € 1 232,16.

Após deslocação técnica a casa do reclamante para serem validadas as medidas, foi agendada a instalação para 26/9/2022.

Nesta data, a reclamada interrompeu a instalação da bancada, para rectificação de medidas que estavam incorrectas, tendo agendado a continuação dos trabalhos para 30/9/2022, os quais, nessa data, foram retomados,

Como as medidas se mantinham incorrectas os técnicos da reclamada tiveram que proceder ao corte no local, provocando muito pó e lixo. Sem que os trabalhos fossem concluídos.

Em 6/10/2022 os técnicos da reclamada concluíram os trabalhos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Insatisfeito com a demora de execução dos mesmos, com o tempo em que esteve privado de uma bancada funcional, com os transtornos causados a respeito da preparação das refeições e da sujidade no interior da casa pelo corte da pedra, o reclamante denunciou tal situação junto da reclamada, pedindo indemnização melhor discriminada no seu requerimento inicial, no valor total de € 777,32.

A reclamada apresentou a sua contestação escrita, nela alegando, em suma: Não consegue a reclamante demonstrar que a sujidade a que se refere tivesse provocado os danos que imputa à reclamada.

Nem que a mesma tivesse provocado a inutilização da cozinha por mais de uma semana.

Não aceita as facturas apresentadas e respeitantes a alegadas refeições confeccionadas em restaurantes por causa da poeira imputada à reclamada.

Impugna as restantes facturas apresentadas pelo reclamante por se desconhecer se as mesmas correspondem a serviços prestados e causados com a dita poeira.

### **FACTOS PROVADOS:**

No dia 12/9/2022 o reclamante adquiriu à reclamada uma bancada de cozinha, em pedra, com a respectiva instalação, pelo preço total de € 1 232,16<sup>[1]</sup>.

Após deslocação técnica a casa do reclamante, por banda da reclamada, para validar as medidas, foi agendada a instalação da bancada para o dia 26/9/2022.

Nesse dia, na primeira tentativa, ao procurarem instalar a bancada na cozinha do reclamante, com um corte já efectuado, verificaram os técnicos que as medidas estavam incorrectas, pelo que o corte na pedra teria que ser rectificado. Foram interrompidos os trabalhos para rectificação das medidas que estavam incorrectas, voltando a ser agendada a continuação dos mesmos para o dia 30/9/2022.

Nesse dia, a reclamada retomou a instalação da bancada.

Como as medidas se mantivessem incorrectas procederam os aludidos técnicos, em segunda tentativa, a novo corte da bancada em casa do reclamante, provocando muito pó e lixo, para além da não conclusão dos trabalhos.

Em 6/10/2022, à terceira tentativa, a reclamada procedeu à conclusão da instalação da bancada.

Insatisfeito com tempo de demora da dita instalação, com os dias em que esteve privado de ter uma bancada funcional e com os transtornos que tal causou por não poderem ser confeccionadas refeições, bem como da sujidade provocada pelo pó do corte da pedra, denunciou o reclamante a situação à reclamada, á qual pediu indemnização no montante de € 1 000,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A reclamada propôs ao reclamante uma compensação no montante de € 45,00, através de um vale, equivalente ao custo da instalação.

O reclamante, em refeições que adquiriu no período de 26/9 a 5/10, em que esteve impedido de utilizar a cozinha, pela falta da bancada, despendeu, para si e para o seu agregado familiar, pelo menos a quantia de € 121,86.

Teve danos no aspirador, após utilização pelos técnicos da reclamada, para minorarem a poeira produzida pelo efeito do corte da pedra, em montante que não foi possível apurar.

Teve danos em plantas ornamentais que se estragaram devido ao pó causado pelo corte da pedra, também em montante que não foi possível apurar.

Despendeu € 90,00 numa consulta de pediatria para o seu filho, em 30/9/2022, devido a tosse pelo pó referido.

Despendeu, ainda, a quantia de € 152,00 por uma limpeza profunda que teve de mandar efectuar por causa do aludido pó (factura junta de acordo com o orçamento também junto aos autos).

Os trabalhos efectuados por profissionais que agiram por conta da reclamada impediram a utilização da cozinha, pela falta da bancada, nomeadamente para a confecção de refeições.

Não foi possível apurar quanto é que o reclamante e o seu agregado despenderiam na confecção de refeições se as mesmas fossem confeccionadas na dita cozinha.

Não foi possível apurar por que razão a instalação da bancada demorou desde o dia 26/9 até ao dia 5/10, ficando concluída no dia 6 seguinte.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:**

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 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.

Foi celebrado entre reclamante e reclamada um contrato de compra e venda, que teve por objecto, mediante contrapartida em dinheiro paga por aquele, a compra e venda de uma bancada de cozinha com a sua instalação incluída<sup>12</sup>.

Ora, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços que lhe são prestados, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, de modo adequado às suas legítimas expectativas, enquanto consumidor médio colocado na posição de contraente real (art. 236.º do CC) – art. 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Devendo a prestação de serviços em causa – *in casu* a instalação da bancada da cozinha - ser conforme com o negócio outorgado pelas partes.

Cumprindo o devedor a sua obrigação na íntegra quando realiza a prestação a que está vinculado (art. 762.º do CC).

Abrangendo o contrato quer o que foi objecto de acordo expresso, quer o que resulta integrado, designadamente por força do princípio da boa fé, inerente a todos os contratos<sup>[3]</sup>.

Ora, é bom de ver, sem necessidade de complexas interpretações, que a devedora, ora reclamada/fornecedora, ao demorar tantos dias a instalação da dita bancada, por não acertar com as medidas correctas, acabando por ter de cortar a pedra na casa do reclamante, com todos os danos que daí adviriam, não agiu, pelo menos em parte<sup>[4]</sup>, em conformidade com o contrato que celebrou.

Sendo-lhe exigível, na execução do serviço mais rigor técnico e competência, com respeito pelo património alheio

Tendo o reclamante cumprido a sua parte, ao pagar o preço acordado para tal serviço.

Sendo o vendedor responsável pelos prejuízos que causar ao consumidor, por falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (art. 12.º da citada Lei nº 24/96).

E, tratando-se de responsabilidade civil contratual, a culpa presume-se (art. 799.º do CC). Cabendo ao comprador provar a falta de conformidade, o dano e o nexo de causalidade<sup>[5]</sup>.

O que o mesmo logrou fazer.

Tem, pois, o reclamante direito a ser ressarcido dos danos patrimoniais que sofreu.

Pois, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (art. 562.º do CC)<sup>[6]</sup>.

E, não sendo possível a reconstituição natural, que deve prevalecer, é a indemnização fixada em dinheiro. Sendo certo que se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados – art. 566.º do mesmo CC.

Como também é certo que teremos de atender ao que o reclamante despenderia na confecção das refeições, se tal tivesse tido lugar na sua cozinha, para abatendo-se tal montante ao efectivamente gasto, assim evitarmos um enriquecimento indevido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Julgando-se adequada à indemnização do lesado a quantia global de € 501,86 (€ 89,86 relativos a dispêndios com refeições, já com o abatimento atrás aludido + € 100,00 por danos no aspirador (já usado) + € 70,00 por danos em plantas + € 90 (consulta médica) + € 152,00 relativo a limpeza do pó).

### **3. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- a pagar ao reclamante ----, a título de indemnização por danos a este causados, em 15 (quinze) dias, a quantia de € 501,86 (quinhentos e um euros e oitenta e seis cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

13/03/2023

Henrique Serra Baptista  
Juiz Arbitro

[1] A instalação, em si, importou em € 45,00.

[2] O contrato de compra e venda, tal como é definido no art. 3.º, al. f) da Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, inclui qualquer contrato que tenha por objecto simultaneamente bens e serviços.

[3] Comentário ao Código Civil, Direito das Obrigações, Obrigações em Geral, Faculdade de Direito da UC, p. 62.

[4] Não estando em causa a finalização dos trabalhos, ao que tudo leva a crer, feita com êxito.

[5] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 189 e Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, p. 436.

[6] Sendo este princípio geral da indemnização aplicável aos diversos tipos de responsabilidade civil.