SENTENÇA n.º 297 / 2025

Processo n.º 1201/2025

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato sob pena de justa causa para a devida resolução e compensação.
3. Nos termos do artigo 15º, da Lei n.º 84/2021 o consumidor tem direito à substituição do bem ou seu valor apurado quando a falta de conformidade se manifeste, e nenhum dos outros direitos se possa colocar em questão, ou não seja cumprido pelo vendedor/prestador.
4. O legislador garante ao consumidor o direito a devida compensação por danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 09 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Todos os pormenores do pedido e detalhe do que foi apresentado pelo reclamante pode ser consultado nos autos, contudo entende o tribunal por bem e a fim de delimitar o objeto do litígio trazer para a sentença parte do que foi aludido a 31.03.2025 pelo reclamante quando se dirigiu a este tribunal arbitral.

Assim alega o mesmo sumariamente que no dia 06.05.2022, celebrou com a Reclamada um contrato de empreitada para obra particular segundo o qual esta se vinculou, além do mais, a executar a obra correspondente a trabalhos de reabilitação urbana e decoração na fração daquele, de acordo com o «Projeto de Interiores» por si concebido.

Incluído no valor global da empreitada fazia também parte todos os elementos designados para este projeto, nomeadamente cama e cabeceira, cf. cláusula 7.ª, n.º 5 do Contrato.

Isto assente, no âmbito da execução do Contrato, a 22/12/2022 e 23/12/2022, a Reclamada forneceu e procedeu à instalação técnica da cama e respetiva estrutura e elementos que a compõem. Posteriormente, a 16.03.2023, aquando da conclusão da empreitada e entrega e montagem definitiva de todos os bens contratados, o Reclamante procedeu ao pagamento do remanescente do valor final, dando-se, assim, por concluído os trabalhos e aceite a obra por este.

Em abono da verdade, alega-se ainda que, aquando da entrega e montagem da cama, o Reclamante não tinha como detetar, nem eram visíveis ou percetíveis quaisquer tipo de vícios, defeitos ou anomalias na estrutura e,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

bem assim, palpável qualquer desconformidade ou conhecimento de falta de acessórios, como era o caso da ausência de trave ou outro, para apoio central.

Volvido algum tempo, suscitaram-se questões de durabilidade e funcionalidade do bem (cama), porquanto, sem que nada o fizesse prever, o Reclamante detetou e sinalizou os primeiros defeitos/anomalias no artigo em crise (em momento prévio achou tratar-se de um problema do colchão), tendo denotado que:

(i) O estrado fecha sem peso em cima, como o do colchão, o que o leva a "empenar";

(ii) O estrado está empenado e a vergar nas barras centrais;

(iii) Ao fechar assenta primeiro de um lado e depois no outro.

Com efeito, por uma questão de economia procedimental, antes mesmo de interpelar a Reclamada, o Reclamante tomou a liberdade de tentar resolver o assunto diretamente com o fornecedor das estruturas da cama, designadamente, os acessórios e estrado.

Para tanto, a 03.02.2025, o Reclamante participou os defeitos e vícios do bem, por e-mail, à sociedade "---", instando que procedessem à reparação em conformidade.

Em resposta, a referida empresa convocou um técnico para proceder à avaliação in loco da instalação da cama e respetiva estrutura, tendo sido elaborado o competente relatório, o qual atesta a não conformidade do bem, por montagem e instalação incorreta e com falta de acessório.

Inconformado com tal desfecho, a 24.02.2025, o Reclamante interpelou por e-mail a Reclamada, dando nota de que tinham sido detetados defeitos e vícios relativos a instalação técnica incorreta e desconforme, em concreto, a montagem do estrado e respe vos acessórios da cama (estrutura de suporte), instando-a a diligenciar no sentido de resolver a situação.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A Reclamada replicou, alegando, em suma, não poder responsabilizar-se por qualquer garantia e, por conseguinte, furtou-se a assumir a sua responsabilidade, mesmo depois de insistência do reclamante.

Concomitantemente, releva destacar a natureza urgente da correção e reparação dos vícios e anomalias reportados, porquanto os mesmos têm causado enorme transtorno ao Reclamante, o qual se vê privado de um descanso e sono de qualidade (a zona da cabeceira afunda, por força da elevação do estrado).

Aqui chegados, não tendo a Reclamada reparado/substituído os defeitos e vícios reportados quando instada para o efeito, em prazo razoável de 30 dias, não sendo exequível operar a redução do preço, porquanto o mesmo já havia sido pago na totalidade aquando da receção da obra e observando-se a tempestividade da garantia aplicável, não restou outra alternativa ao Reclamante senão promover a execução dos trabalhos de reparação/substituição do bem em apreço, à luz do contratualmente estipulado e acordado entre as partes e em conformidade com a lei aplicável.

Deste modo, atento o manifesto incumprimento por parte da Reclamada do dever contratual e legal de reparação/correção/substituição dos defeitos do bem para o qual foi regularmente interpelada, o Reclamante recorreu aos serviços de terceiros para, em substituição da primeira, retificar ou substituir os já elencados vícios detetados no artigo já elencados vícios detetados no artigo.

Neste âmago, de molde a verificar-se uma reparação e/ou substituição proporcional, razoável e adequada, o Reclamante contatou algumas empresas e prestadores do setor, tendo optado pelo orçamento mais apropriado e económico, anote-se, ainda, que a cama e cabeceira foram instaladas na mesma altura e ambas as estruturas têm o mesmo padrão de tecido e cor, sendo certo que, com a substituição em crise, a cama não ficará com a mesma cor e tecido da cabeceira, tal como inicialmente contratado.

Vale por dizer que, por se tratar de fornecedor diferente, o Reclamante é duplamente prejudicado e ofendido no seu direito à qualidade do bem e, acima

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

de tudo, do serviço, isto é, o bem não se mostrou conforme com o contratado, pois com esta substituição forçada, o novo artigo não corresponde exatamente à descrição e qualidade contratada do modelo original apresentado, desde logo porque o tecido não é igual, apesar dos esforços para ser semelhante.

Neste tocante, sublinha-se que, face ao valor original do bem e à circunstância de a Reclamada se ter recusado a efetuar a reparação ou substituição do mesmo e se ter recusado a repor a conformidade do mesmo em prazo razoável, os custos associados em que incorreu o Reclamante se mostram manifestamente proporcionais tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do n.º 2, do artigo 15.º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, e nos dois pontos anteriores.

Assim, não restou outra alternativa ao Reclamante senão responsabilizar-se pelo pagamento total dos custos associados à reparação/substituição do bem defeituoso, o qual se computa em € 611,00.

Resulta que o bem em apreço não foi entregue ao Reclamante em conformidade, pois que, revelou-se com o tempo não corresponder à qualidade, funcionalidade e compatibilidade acordadas e, bem assim, não foi entregue juntamente com todos os acessórios, *maxime*, trave central ou outro, para apoio central.

Atento o enquadramento contratual, assaz evidente que se mostra inexequível reduzir o preço ou resolver o contrato, motivo pelo qual, na linha das disposições supra aplicadas, apenas restou ao Reclamante exercer o direito de reposição da conformidade através da substituição do bem, a expensas suas, em virtude do silêncio e omissão da Reclamada, tendo, por isso, direito à respetiva indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais, mas que apenas reclama os primeiros, os quais comprovadamente se computam em € 611,00.

Impõe-se, portanto, concluir, a final, pela condenação da Reclamada a restituir/reembolsar o Reclamante do pagamento da quantia de supra referida por provado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A Reclamada apresentou contestação que pode ser verificada também em pormenor nos autos, da qual se traduz que efetivamente a 06.05.2022 foi celebrado um contrato de empreitada de obras particulares entre as partes e onde constava o fornecimento de um conjunto de cabeceira e cama com estrado elevatório.

A reclamada faz referência a outros processos e problemas, mas que a este tribunal arbitral são alheios e em nada relevam para o que está em discussão nos autos.

Da matéria em discussão ressalva que está a referir-se a um equipamento estrado elevatório da marca --- que foi acoplado a cama fornecida pela reclamada, mas produzida pelo fornecedor da reclamada ----

O referido equipamento, de acordo com a reclamada, foi devidamente instalado e montado por técnico de montagens do seu fornecedor em dezembro de 2022, no qual se manteve em pleno funcionamento por quase dois anos. No seu entendimento caso houvesse vícios de montagem o referido equipamento não teria tido uma vida útil de quase dois anos, haja vista que é um equipamento metálico composto por dois amortecedores, qualquer vício de montagem implicaria uma rápida depreciação do item, causando o empenamento da parte metálica.

Tal como qualquer outro bem composto por amortecedores é de saber que esta é uma peça de desgaste e a depender de cada utilização, podendo ter uma vida útil mais breve ou não.

É depois feita alusão à resposta da ---dada ao reclamante a 24.02.2025, e que já constava dos autos. Com base nesta resposta a reclamada entende e interpreta a avaliação do técnico como que as causas para a depreciação do bem são diversas e podem ser de mau uso, conforme haja vista que a utilização sem peso em cima pode levar ao empenamento dos amortecedores.

A reclamada sublinha ainda que respondeu a 24.02.2025 de forma clara e objetiva indicando que não poderiam assumir a garantia reclamada pelo facto de ser um material de desgaste.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Pelo que nem mesmo por cortesa entende ser a reclamada a responsável pelo sucedido considerando que não pode assumir esta reclamação ainda mais quando indica ainda não ter recebido o montante total da empreitada de acordo com o contrato celebrado.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€611** (seiscentos e onze euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Dada a palavra a estas para poderem pronunciar-se sobre o caso remeteram para o que consta dos autos, nada mais tendo a acrescentar ou alegar.

Finda tal, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada realizou um contrato de prestação de serviços de empreitada para obras de remodelação/ decoração de interiores em sua casa,

b. Tendo pago conforme prova nos autos, a 16.03.2023 a quantia de €9636.09

c. Da obra fazia parte conforme contrato nos autos a instalação e montagem de um conjunto de cabeceira e cama com estrado elevatório, da marca ---,

d. Que foi acoplado a uma cama fornecida pela reclamada, mas produzida por um fornecedor de nome ---. estranho aos autos,

e. Cujo trabalho foi realizado em dezembro de 2022;

f. Apesar da obra ter sido dada como finalizada e entregue em março de 2023 com o pagamento supra referido;

g. A 03.02.2025 foi realizado um email a questionar a marca--- pelo reclamante quanto às anomalias que detetou no estrado

h. Nomeadamente a comunicação em apreço refere: «*o citado estrado apresenta visíveis defeitos, os quais têm impedido um sono confortável e saudável (as ‘’molas’’ da estrutura não fixam o estrado, sendo que tendo presente que o mesmo é elevatório, a zona da cabeceira da cama afunda, sendo visível nessa zona uma pequena deformação da armação da estrutura do mesmo.*»

i. Da componente em causa foram juntas fotos aos autos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

j. A marca respondeu no dia 03.02.2025 com a menção de que o estrado e as ferragens com amortecedor são do seu fabrico, mas a cama é um produto produzido por terceiros, considerando que costumam dar aos seus construtores a menção de que as camas devem levar um reforço central entre outros, e que a montagem dos amortecedores não lhes parece ser a melhor, pois deveria ser montados ao contrário, com o pistão para baixo, pois o estrado não deveria segurar em baixo sem o colchão.

k. Existiu depois uma ida ao local de técnico a 20.02.2025 a marca realizou um email ao reclamante com a sua posição,

l. Onde sublinha que: «*a. Há falta de trave ou outro apoio central, b. as ferragens não são --- e mal montado os amortecedores, c. Parece-nos que fecha muitas vezes o estrado sem peso em cima, como do colchão e que o leva também a empenar pois este mesmo contrabalancei-a o peso para ser mais uniforme e não esforçar; d. Ao fechar assenta primeiro de um lado e depois no outro, isto suponhamos que é consequências das não conformidades de construção de um todo,»*

m. A 24.02.2025 o reclamante deu conhecimento à reclamada do caso e solicitou a resolução do mesmo face ao que são os detetados defeitos, relativos à instalação técnica do estrado da cama e respetiva estrutura.

n. Ao que teve nesse mesmo dia resposta negativa a poderem responsabilizar-se por garantia,

o. A 27.02.2025 a marca ---afirmou que com a estrutura atual nada poderiam fazer para reparação, pelo que a única possibilidade que aconselhavam era fornecer uma base rebatível completa da gama da marca.

p. Houve ainda uma insistência a 28.02.2025, dando conta que se a reclamada não procedesse em conformidade, que o reclamante avançaria com outras medidas como já reportado.

q. Houve um contacto com as empresas --- a 18.03.2025;

r. Há qual foi nesta última adquirido por €611, a 21.03.2025 a encomenda com o N.º EV25019994, para a aquisição de uma base rebatível,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

s. Pretendendo assim ser ressarcido do valor pago por este componente que teve de pagar a empresa terceira na ausência de assunção de responsabilidade.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha cumprido o contrato de empreitada realizado na íntegra face às anomalias reportadas no equipamento montado em 2022 e ainda em garantia legal;

b. Que o reclamante tenha qualquer culpa no sucedido com o estrado e a cama em apreço, dando ao mesmo qualquer má utilização, prova que a reclamada não fez.

c. Que a Reclamada tenha procedido de forma adequada e em cumprimento dos direitos do reclamante como consumidor, cumprindo os direitos que assistem ao mesmo por força da garantia legal da empreitada de consumo em causa.

d. Que as anomalias tenham sido reparadas ou resolvidas nos termos da lei e no prazo de 30 dias.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas no processo.

Concretamente tiveram por base a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sublinhando-se a livre apreciação da prova pelo tribunal e a ausência de prova testemunhal ou pericial que afastasse a presunção que recai sobre a reclamada, conjugado com as indicações dos técnicos da marca --- que constam em email nos autos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

8. <u>Do Direito</u>

A presente situação enquadra-se no contrato de empreitada para uma obra a realizar na casa do reclamante, em que uma das partes se obrigou perante a outra a prestar determinado serviço de remodelação/decoração-

No caso a Reclamada recebeu uma quantia indicada nos autos referente ao que incluiria a montagem de uma cama, conforme fora contratualizado na empreitada, sendo que a obra em causa foi dada pelo reclamante como aceite e entregue em março de 2023, ainda que a cama tenha sido montada em dezembro de 2022.

Existiram outros serviços /trabalhos nessa empreitada, mas sobre os quais este tribunal não se irá pronunciar. Assim como também em nada relevam questões pessoais ou outros processos, para a nossa apreciação do caso, que tem apenas de consubstanciar-se no que foi apresentado nos autos e da convicção formada pelo tribunal por essa prova meramente documental.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço – no caso desta empreitada – encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor.

Ainda que se pudesse chamar à colação o regime relativo à compra e venda e à falta de conformidade dos bens, desde logo pela ausência de cumprimento com o que foi estipulado pelas partes.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente a instalação de uma cama com estrado/base elevatório), mediante um preço - que foi orçamentado e aceite pelo mesmo, com data de 06.05.2022 – e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – montagem e instalação de uma cama – sejam inseridas peças novas leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas, que foram faturadas pela reclamada ao reclamante e não por terceiros, fornecedores ou montadores da mesma cama, aos quais o consumidor é assim alheio.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como profissional que é, cujo objeto se reporta nesta discussão à montagem da cama, ainda que a entidade seja apenas composta unipessoalmente por este profissional, (mesmo que já não esteja constituído em empresa), mas sendo um profissional, e o reclamante, que detém o bem imóvel para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro, quanto aos bens e serviços adquiridos.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa, que neste caso tinha diversas obrigações para ambas as partes.

Contrato este que será aqui determinante conforme consta dos autos desde logo por aludir na sua cláusula 6.ª e 7.ª as dimensões da garantia contratual acordadas, em 5 anos para questões estruturais (aqui a estrutura da cama que está em causa), e os 30 dias que seriam dados à reclamada para resolver os problema denunciados, sob pena do reclamante poder avançar com a execução e pagamento ficando os encargos por conta da mesma dessas anomalias que se viessem a reportar.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada. Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir ao consumidor reclamante que solicite a resolução parcial neste campo do contrato, atendendo ainda aos direitos que assistem ao consumidor por força do art. 15.º da lei das garantias, DL n.º 84/2021.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Mais se acrescente que este conflito pode ainda no enquadramento geral dado à empreitada de acordo com o Código Civil, cujos artigos tomamos a liberdade para melhor justificação e compreensão da nossa decisão:

« Artigo 1207.º

(Noção)

Empreitada é o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço.

Artigo 1208.º

(Execução da obra)

O empreiteiro deve executar a obra em conformidade com o que foi convencionado, e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela, ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato.

Artigo 1218.º

(Verificação da obra)

1. O dono da obra deve verificar, antes de a aceitar, se ela se encontra nas condições convencionadas e sem vícios. 2. A verificação deve ser feita dentro do prazo usual ou, na falta de uso, dentro do período que se julgue razoável depois de o empreiteiro colocar o dono da obra em condições de a poder fazer. 3. Qualquer das partes tem o direito de exigir que a verificação seja feita, à sua custa, por peritos. 4. Os resultados da verificação devem ser comunicados ao empreiteiro. 5. A falta da verificação ou da comunicação importa aceitação da obra.

Artigo 1220.º

(Denúncia dos defeitos)

1. O dono da obra deve, sob pena de caducidade dos direitos conferidos nos artigos seguintes, denunciar ao empreiteiro os defeitos da obra dentro dos trinta dias seguintes ao seu descobrimento. 2. Equivale à denúncia o reconhecimento, por parte do empreiteiro, da existência do defeito.

Artigo 1221.º

(Eliminação dos defeitos)

1. Se os defeitos puderem ser suprimidos, o dono da obra tem o direito de exigir do empreiteiro a sua eliminação; se não puderem ser eliminados, o dono pode exigir

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

nova construção. 2. Cessam os direitos conferidos no número anterior, se as despesas forem desproporcionadas em relação ao proveito.

Artigo 1222.º

(Redução do preço e resolução do contrato)

1. Não sendo eliminados os defeitos ou construída de novo a obra, o dono pode exigir a redução do preço ou a resolução do contrato, se os defeitos tornarem a obra inadequada ao fim a que se destina. 2. A redução do preço é feita nos termos do artigo 884.º

Artigo 1223.º

(Indemnização)

O exercício dos direitos conferidos nos artigos antecedentes não exclui o direito a ser indemnizado nos termos gerais.

Artigo 1224.º

(Caducidade)

1. Os direitos de eliminação dos defeitos, redução do preço, resolução do contrato e indemnização caducam, se não forem exercidos dentro de um ano a contar da recusa da aceitação da obra ou da aceitação com reserva, sem prejuízo da caducidade prevista no artigo 1220.º 2. Se os defeitos eram desconhecidos do dono da obra e este a aceitou, o prazo de caducidade conta-se a partir da denúncia; em nenhum caso, porém, aqueles direitos podem ser exercidos depois de decorrerem dois anos sobre a entrega da obra.»

Desta feita cumpre analisar-se à luz deste instituto que tutela a conformidade do serviço prestado, o direito que cabe ao consumidor, passando pela reparação, substituição do bem e sua resolução do negócio, quando o vendedor/prestador, não cumpre com o acordado, como tudo indica ser o caso.

Verifica-se que a garantia da empreitada de consumo cuja entrega e aceitação da obra se dá como realizada e aceite em março de 2023, cujo prazo de garantia entendemos ser aqui de aplicar o resultante da lei das garantias, pelo DL n.º 84/2021, de 18 de fevereiro, que dispõe no seu art. 3.º que:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

«a) *Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;*

b) Aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações;»

Cabendo assim nos termos do diploma suprarreferido e dos direitos gerais do consumidor a possibilidade deste notificando o empreiteiro, prestador do serviço, aqui reclamada, da denúncia de defeitos que se manifestem nos 3 anos de garantia, ou seja a mesma está a decorrer desde a entrega (cujo auto desconhecemos se existiu), e do momento em que os bens ficaram ao dispor do consumidor, o que se considera aqui face a prova em contrário e perante o testemunho do reclamante não contrariado pela reclamada em março de 2023, mesmo que o serviço da montagem possa ter ocorrido em dezembro de 2022.

A garantia legal em nosso entendimento – e salvo prova em contrário – estará assim a decorrer até março de 2026.

Quando em 24.02.2025 o reclamante envia um email a denunciar os defeitos que havia encontrado e reportado à marca a 03.02.2025, fê-lo dentro dos 30 dias preconizados pelo Código Civil na empreitada, mas fê-lo também no prazo de denúncia que a própria lei das garantias lhe exige, para tal.

Acrescente-se que a conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato crf. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Em termos legais importa sublinhar que dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor/prestador de serviços responde pela conformidade dos bens/serviços,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, se tal se colocar.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Assim e perante o que foi apresentado aos autos, o serviço realizado pela Reclamada, quanto a este componente, não foi prestado nos termos acordados, e pois a marca analisando a instalação em apreço refere que há componentes em falta e termos da instalação que deveriam estar diferentes, conforme já exposto na matéria de facto.

Foi entregue aos autos um email da marca que refere isso mesmo, e que não podemos deixar aqui de ter presente, como equivalente em nosso entender a um relatório técnico, não tendo sido apresentado pela Reclamada nenhum documento que refutasse ou pudesse afastar tal.

Assim e perante o solicitado a este tribunal sublinhe-se que por lei o profissional é apenas responsável pela falta de conformidade que se manifeste em garantia, nos termos dos requisitos objetivos e subjetivos suprarreferidos que se vissem cumpridos, de acordo com o art. 12.º do DL n.º 84/2021.

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o *profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem/ serviço que viole os artigos acima.*

Havendo ainda aqui uma outra questão a levantar, pois estando a decorrer a garantia o diploma suprarreferido indica quanto ao ónus da prova que:

«Artigo 13.º

Ónus da prova

1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. (…)

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.»

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Sendo a data de entrega da obra 16.03.2023, baseando-se este tribunal na falta de outro documento ou auto de entrega pelo valor pago a final, e declarado como sendo correspondente à finalização da obra.

Assim a presunção de que o defeito na empreitada em causa se reporta à data da entrega durou até 15.03.2025.

Sendo que o defeito/anomalia foi reportado a 24.02.2025, ou seja, ainda dentro do prazo de dois anos, como tendo aparecido a 03.02.2025, data em que houvera um contacto informal diretamente com a marca.

O reporte do consumidor da falta de conformidade foi assim em garantia, e sem que o mesmo tivesse visto ultrapassar-se 2 dos 3 anos de garantia legal (ainda que contratualmente fosse possível ponderar os 5 anos de garantia se se entender – como parece ser o caso que o problema é da estrutura da cama), ainda que mesmo assim também enquadrado no prazo contratual de 2 anos quanto a objetos autonomizáveis na obra.

O consumidor reclamante obteve ainda uma posição técnica da marca que vem reportada nos autos com data de 20.02.2025, e que é do conhecimento da reclamada desde 24.02.2025 ao indicar aquela que *«a construção da cama não conforme para utilização correta, falta de trave ou outro para apoio central, ferragens não são ---- e mal montado os amortecedores, parecendo que fecha muitas vezes o estrado sem peso em cima como do colchão o que também a empenar, pois este mesmo contrabalanceia o peso para ser mais uniforme e não esforçar, ao fechar assenta primeiro de um lado e depois no outro. Isto é consequência das não conformidades de construção de um todo.*»

A lei protege, pois, o consumidor quanto a defeitos de falta de conformidade do fabrico/ montagem do bem que tenha sido realizada com anomalia, ou que esta se manifeste nos primeiros 2 anos de forma colocada sob a responsabilidade direta do vendedor/prestador ou ainda até os 3 anos, desde

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

que o consumidor faça prova da dita anomalia, o que aqui acontece em nosso entender.

Sendo que ainda poderiam levar a discutir nos termos do art. 12.º da Lei n.º 24/96 do direito do consumidor à indemnização de todos os danos. Contudo não foi aqui peticionada nenhuma compensação, e apenas o pagamento do valor relativo à reparação parcial da cama com a substituição da base amovível que demonstrou a falta de conformidade, o que é assim legalmente aceite.

Face à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, e não fez qualquer prova em contrário, considerando os danos e anomalias reclamados, confirmando inclusive que prestou este serviço, e fez esta montagem conforme contrato de empreitada através de um fornecedor seu, externo a este processo e que não veio testemunhar aos autos.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de resolução das anomalias e defeitos apresentados entendemos que a pretensão do consumidor é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor, sem que haja sequer necessidade de aludir aos pressupostos da responsabilidade civil, visto não estar aqui a ser peticionada nenhuma compensação, mas tão só o pagamento do valor relativo a uma nova base amovível e sua instalação que substitua a anterior.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não responder de forma adequada ao reclamante, bem estando na posse dos elementos e do parecer da marca, poderia logo atempadamente ir ao local a 24.02.2025 quando respondeu, e reverter o ocorrido, o que não o fazendo, violou claramente direitos fundamentais do consumidor aqui reclamante, considerando a garantia legal da empreitada em apreço.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Termos em que deverá a Reclamada reembolsar a quantia paga pela reparação/substituição do componente da cama que apresentou uma anomalia, no valor peticionado aos autos, que está devidamente documentado por fatura de pré-pagamento relativo à empresa ---- a 21.03.2025, no limiar do fim dos 30 dias atendendo ao que fora reportado a 24.02.2025.

E que até à data da audiência não havia sido ressarcido.

Pelo que, e sem mais considerações, considera-se o pedido totalmente procedente.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que '' os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.''

São assim devidas pelas partes as respetivas custas pelo processo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 21 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt