

SENTENÇA

Proc. Nº: 32/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDAS: B

#

SUMÁRIO: A presente arbitragem não depende da adesão ou compromisso arbitral das partes, regendo-se pelo disposto no artigo 14.º da Lei n.º 24/96, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto, que diz: *“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.”*.

Tendo a alteração legal entrado em vigor no ordenamento jurídico a 15 de Setembro de 2019 e sendo o contrato posterior a esta data, esta alteração legal é-lhe aplicável, sendo a presente arbitragem necessária.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC, na sua reclamação inicial, a requerente pretende que seja anulada a factura 000, no valor de € 615,00, referente à elaboração de um orçamento de obras de requalificação de moradia, uma vez que não foi previamente informada de qualquer custo associado a este serviço.

2 – Alega resumidamente que em Outubro de 2019 contactou a requerida para perceber do interesse desta em elaborar e apresentar um orçamento de obras de requalificação de uma moradia em Vila F, E, tendo a mesma mostrado interesse e apresentado um orçamento, sem que em algum momento tenha sido referido um custo associado à elaboração do orçamento.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

3 – No dia 16 de Dezembro de 2019 recebeu através de correio electrónico a factura 000 no valor de € 615,00, tendo pedido a sua anulação pelo mesmo meio por a mesma ser indevida. A 19 de Dezembro de 2019 recebeu novo correio electrónico da requerida com informação de incumprimento de pagamento e a remeter para resolução judicial em caso de não pagamento.

4 – Com a reclamação e correios electrónicos posteriores, a requerente remeteu ao CNIACC as mensagens trocadas com a requerida, os orçamentos apresentados e restante documentação que fundamenta a sua reclamação.

5 - A requerida somente contactou o CNIACC após a marcação da audiência indicando que não iria estar presente na audiência agendada e reiterando que pretende o pagamento da factura em causa.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão da matéria e do território e as partes são legítimas.

A presente arbitragem não depende da adesão ou compromisso arbitral das partes, regendo-se pelo disposto no artigo 14.º da Lei n.º 24/96, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto, que diz: *“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.”*

Tendo a alteração legal entrado em vigor no ordenamento jurídico a 15 de Setembro de 2019 e sendo o contrato posterior a esta data, esta alteração legal é-lhe aplicável, sendo a presente arbitragem necessária.

Deste enquadramento legal e das suas consequências processuais foi a requerida notificada por despacho de 14 de Julho, não tendo, comparecido na audiência de julgamento que se realizou nos termos do disposto no artigo 35.º da LAV.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

A instância arbitral, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade, tudo sem prejuízo dos princípios da igualdade material das partes e do exercício do princípio do contraditório, o que aliás ocorreu no presente processo.

Atendendo a estas características do processo de consumo, quando da aplicação subsidiária do Código de Processo Civil, as regras do mesmo terão sempre de ser aplicadas de forma adaptada.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades de instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa,

O objecto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente deve ser reconhecido o direito a não pagar a factura 000 emitida pela requerida, no valor de € 615,00.

São questões a resolver as (1) de conhecer do cumprimento do contrato de prestação de serviços por parte da requerida e (2) do direito da requerente a não pagar a factura.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada:

1 – A requerente estabeleceu um contrato de prestação de serviços com a requerida para a apresentação de um orçamento para uma obra de requalificação de uma moradia em Vila F, E, como resulta da sua reclamação, dos documentos juntos aos autos e do depoimento das testemunhas apresentadas pela requerente.

2 – A visita à obra ocorreu a 29 de Setembro de 2019, como melhor resulta de ficheiro de contactos juntos aos autos pela requerente por correio electrónico.

3 – A visita à obra foi acertada através de contacto telefónico feito em conjunto com C, no qual não foi mencionado qualquer valor a cobrar pela execução do orçamento, como resultou do depoimento da testemunha C.

4 – Em momento algum na visita à obra foi mencionado ou pedido um valor a pagar pelo orçamento a executar pela requerida, como resultou dos depoimentos das testemunhas C e S.

5 – A requerente já fez outras obras e os orçamentos que pediu sempre foram gratuitos, sendo esta a prática corrente no contexto de obras aos particulares, como resultou do depoimento da requerente e das testemunhas C e S.

6 – A requerente pediu orçamentos a outras empresas e nenhuma lhe pediu o pagamento de qualquer dos orçamentos apresentados, como resulta da documentação junta aos autos por correio electrónico e do depoimento da testemunha C.

7 – Nunca até ao correio electrónico remetido a 16 de Dezembro de 2019 com a factura em causa nos presentes autos, pediu a requerida à requerente qualquer valor para elaborar e apresentar o orçamento de obras, nem a informou de tal custo, como resulta da documentação junta aos autos, das declarações da requerente e dos depoimentos das testemunhas por esta apresentadas.

#

B – Motivação:

A factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, em concreto a documentação junta com a reclamação e a enviada aos autos por correio electrónico onde constam todos os emails trocados entre as partes.

Impressão das mensagens escritas, através de

SMS e através de whatsapp, trocadas entre as

partes, cópia da carta registada remetida pela requerente na qual devolve a factura apresentada pela requerida e refuta a mesma por ausência de referência verbal ou escrita a qualquer custo associado à elaboração do orçamento.

A requerente apresentou testemunhas em sede de audiência, cujo depoimento foi tido em consideração quanto à formação do contrato e à informação ou falta dela na sua constituição, negociação e execução e quanto às práticas para a elaboração e apresentação de orçamento de obras em uso no mercado e no seu normal funcionamento.

Foram tidos em consideração quanto à formação do contrato e suas condições os documentos juntos pela requerente e o depoimento da testemunha C, nomeadamente quando esta declara que efectuou o primeiro contacto com a requerida por indicação de um colega de trabalho da requerente, em conjunto com a requerente, pois também ela é proprietária de uma casa em Vila F e também ela pretendeu obter orçamento para a sua reparação.

Quanto à execução do contrato foram tidas em conta as declarações da requerente e o depoimento das testemunhas C e S, nomeadamente quanto à visita à obra presenciada por ambas, a primeira por também pretender orçamento para uma obra sua na mesma localização e a segunda por em função da sua profissão de “designer” de interiores, estar a acompanhar a requerente nas obras que esta pretendia realizar e teve contacto directo com o representante da requerida, que em momento algum mencionou a existência de um custo para a elaboração do orçamento.

Relativamente ao cumprimento do contrato foram tidas em consideração as declarações da requerente em sede de audiência e as comunicações remetidas aos autos pela mesma, nomeadamente quanto aos orçamentos apresentados e contactos trocados entre as partes.

Relevando na parte relativa ao preço pedido pela elaboração do orçamento os depoimentos e experiência pessoal e profissional das testemunhas, que, tendo já realizado outras obras e pedido outros orçamentos, nunca lhe foi pedido qualquer valor pela elaboração dos mesmos, sendo esta a prática e uso corrente no mercado.

#

C – O Mérito da Causa:

1 – Do cumprimento do contrato de prestação de serviços:

O contrato estabelecido entre a requerente e a requerida para elaboração e apresentação de um orçamento de obras de requalificação de uma moradia em Vila F, E, ainda que com vicissitudes e correcções, foi cumprido.

Há incumprimento do contratado quando a requerida pede um preço, valor ou pagamento pela prestação do serviço sem que, previamente à prestação do mesmo, tenha informado a requerente de tal custo.

A este propósito leia-se o entendimento exposto por Fátima Dias em “O contrato de empreitada – o regime das alterações ao plano convencionado”, obra do Verbo Jurídico, Contratos Cíveis e Comerciais 2009, quando acerca da formação e execução do contrato diz: *“A empreitada rege-se pelas regras gerais aplicáveis à formação do negócio jurídico, dado que não apresenta qualquer especificidade. O contrato deve ser precedido de uma fase pré-negocial, estando os contraentes obrigados a agir de acordo com os ditames da boa-fé – artigo 227º, nº1 CC. Caso contrário, incorrem em responsabilidade précontratual face à tutela da confiança da outra parte. A primeira fase é a negociatória, onde é pedido um orçamento, via de regra, sem compromisso, seguindo-se a fase de planeamento.”*

Acresce que a este princípio da boa-fé estabelecido no Código Civil, que impunha uma obrigação genérica de informação prévia do custo do serviço a prestar, relativamente à requerente, consumidora, a Lei n.º 24/96, conhecida como Lei de Defesa do Consumidor impõe obrigações mais concretas ao prestador de serviços.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Assim no seu artigo 8.º, sob a epígrafe

“Direito à informação em particular”, estabeleceu que:

“1 - 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, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

...

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

...

5 - O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.”.

Para além desta legislação que protege a requerente enquanto consumidora relativamente ao direito à informação em geral, fixou o Decreto-Lei n.º 138/90 de 26 de Abril, no âmbito da transposição da directiva n.º 98/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicação dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores, que:

“Artigo 10.º Indicação do preço dos serviços

1 - Os preços de toda a prestação de serviços, seja qual for a sua natureza, devem constar de listas ou cartazes afixados, de forma visível, no lugar onde os serviços são propostos ou prestados ao consumidor, sendo aplicável o n.º 5 do artigo 1.º .

2 - Sempre que sejam numerosos os serviços propostos e existam condições muito diversas que não permitam uma afixação de preços perfeitamente clara, este documento pode ser substituído por um catálogo completo, restringindo-se neste caso a obrigação de afixação em cartaz prevista no número anterior à informação de que tal catálogo se encontra à disposição do público.

3 - Nos serviços prestados à hora, à percentagem, à tarefa ou segundo qualquer outro critério, os preços devem ser sempre indicados com referência ao critério utilizado; havendo taxas de deslocação ou outras previamente estabelecidas, devem as mesmas ser indicadas especificamente.”.

Esta obrigação específica de fixação de preço pelos serviços a prestar foi violada pela requerida na relação mantida com a requerente, constituindo mesmo uma prática contra-ordenacional punida com coima. Termos em que se tem de concluir pelo incumprimento legal de obrigações de informação e boa-fé por parte da requerida no contrato que estabeleceu com a requerente.

#

2 – Do direito da requerente a não pagar a factura 000 no valor de € 615,00:

A requerente alegou e provou que nunca lhe foi comunicado em qualquer fase do contrato que o mesmo teria um custo associado.

Como ficou acima demonstrado a requerida viola as disposições legais referentes à boa-fé na celebração dos contratos, da informação específica que devia ter prestado à requerente e quanto à fixação dos preços ao consumidor.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Para além disso os usos e costumes que criam a prática da actuação no mercado dos agentes económicos, quanto à elaboração e apresentação de orçamentos de obras, apontam no sentido de tal serviço ser gratuito, a menos que exista convenção prévia entre as partes em sentido contrário.

Neste sentido veja-se o alerta da DGC – Direcção geral do Consumidor na sua página da internet em www.consumidor.gov.pt, quando acerca do pedido de orçamento diz: *“Normalmente, os orçamentos são gratuitos, mas nada impede que um profissional estabeleça um preço para fazer um orçamento. De qualquer modo, deve informar o consumidor da quantia que irá cobrar. Se não o fizer, o orçamento será gratuito.”*.

Tudo para se concluir que a requerente nada tem a pagar à requerida quanto à elaboração e apresentação de orçamento para obras de requalificação de uma casa em Vila Fernando, Elvas, não sendo devido o pagamento que a requerida pretende da factura 000.

III – DECISÃO:

Julgo totalmente procedente a presente reclamação, condenando a requerida B no reconhecimento de que nenhum pagamento lhe é devido pelo orçamento elaborado e apresentado à requerente quanto às obras de requalificação de uma moradia em Vila F, E, por violação do disposto no artigo 227º do Código Civil, do disposto no artigo 8.º da Lei n.º 24/96, conhecida como Lei de Defesa do Consumidor e do disposto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 138/90 de 26 de Abril, no âmbito da transposição da directiva n.º 98/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Fevereiro de 1998, relativa à defesa dos consumidores em matéria de indicação dos preços dos produtos oferecidos aos consumidores.

Sem Custas.

Valor: € 615,00.

Notifique.

Lisboa, 21 de Julho de 2020.

O Juiz-árbitro,

(Pedro Areia)