

Proc. n.º 2341/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 4 de novembro de 2022, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao serviço de realização de obras de reparação em edifício, sob encomenda da reclamante.

Segundo a reclamante, a reclamada substituiu três placas de termopainel por placas *sandwich* no edifício da reclamante situado na LANDEIRA. Decorrente do serviço, a edificação apresenta escorrimento de água pelas paredes, danificando-as. A reclamada recusou corrigir as incorreções no serviço efetuado. A reclamante pede a condenação da reclamada a corrigir os defeitos ou a devolução do dinheiro que pagou.

A reclamada contestou impugnando a existência de infiltrações que não poderiam ter acontecido no verão extremamente seco como o que ocorreu ao tempo dos factos. Refere ainda que o problema existente ficou resolvido com uma intervenção sua posterior de aperto de dois parafusos. Acusa a reclamante de subir frequentemente para o telhado (assumindo-se que pretende significar que com essas subidas provoca a deterioração dos elementos). Diz que aplicou corretamente o silicone e a membrana líquida e que o rampeado é o correto e não poderia ter partido, dado que tem uma vida útil de 15 anos.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 28 de fevereiro de 2023, diligência a que compareceu a reclamante. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

A reclamante (de que são sócios C e D) dispõe de personalidade judiciária, ao abrigo do disposto no art. 12.º, al. c) do Código de Processo Civil (CPC), estando assegurada a regularidade da instância quanto a este pressuposto processual.

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

Mediante requerimento apresentado no dia 1 de março de 2023, a reclamada solicitou a repetição da audiência arbitral, justificando a sua ausência com o esquecimento decorrente de problemas de saúde recentes. Considerando que o motivo invocado não constitui justificação válida para a ausência da reclamada e que não foi junto qualquer documento comprovativo, **indefere-se o requerido.**

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) No mês de junho de 2022, a reclamante e a reclamada acordaram a realização pela reclamada do serviço de substituição de placas de termopainel por placas *sandwich* no edifício da reclamante situado na LANDEIRA;
- B) Na sequência da realização do trabalho e devido à incorreta realização do mesmo, em agosto de 2022, a reclamante constatou que escorria água pela parede no local em que a substituição foi feita;
- C) A reclamante alertou a reclamada para o efeito logo no mês de agosto de 2022, ao que procedeu por mensagens enviadas através da aplicação *whatsapp* (com envio de fotos);
- D) No contexto do referido em C), a reclamante exigiu a verificação e eliminação da causa do escoamento de água;
- E) A reclamada não correspondeu ao referido em D);
- F) Por mensagens de correio eletrónico enviadas nos dias 15 de outubro de 2022, 21 de outubro de 2022, 24 de outubro de 2022, a reclamante voltou a interpelar a reclamada no sentido de corrigir o serviço prestado, facultando prazo até ao final do mês de outubro de 2022;
- G) A reclamada não correspondeu ao referido em F);
- H) A reclamante pagou à reclamada a quantia de 984,00 eur, titulada pela fatura n.º FT 2022/.., de 21 de julho de 2022;
- I) Para minimizar os efeitos do referido em B), a reclamante gastou 54,59 eur na compra de produtos como silicone e veda e cola.

Não se consideram outros factos (provados ou não provados) que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), E) e G) resultam do acordo das partes. Com efeito, ambas aceitam que a reclamada foi contratada para a prestação do serviço que aqui se discute e ambas concordam que nada foi corrigido (ainda que a reclamada veicule o entendimento de que nada há a corrigir). Os factos provados C) e D) resultaram do documento de fls 50 e seguintes (transcrição parcial de mensagens trocadas na aplicação *whatsapp*) e o facto provado F) resultou dos documentos de fls 75 a 78. O facto provado B) resultou dos documentos de fls 50 e seguintes (transcrição parcial de mensagens trocadas na aplicação *whatsapp*), das fotos de fls 4 e 5 e 79 a 92, bem como das declarações prestadas em audiência pela reclamante.

A reclamante referiu que a obra estava orçamentada em 1.740,00 eur, acrescido de IVA (só havendo fatura de 850,00 eur ou 800,00 eur). A obra começou a 24 de junho. Foi numa sexta-feira. O objetivo era substituir dois termopainéis, também com o objetivo de poder caminhar sobre esse material. Na sexta-feira a reclamada foi com uma equipa e no sábado foi apenas o Senhor R, neste dia com o objetivo de fazer o rampeado. Deixou o plástico das peças colocadas. O serviço ficou a oscilar. Foi colocado um silicone “de casa de banho” que ficou todo amarelo e não adiantou nada. Não colocou logo a membrana, só colocou passado uma semana. A reclamante experimentou com a mangueira já depois de ter secado e ficou logo a perceber que estava a escorrer água. O Senhor R disse que ainda faltava acabar e foi lá então por a membrana. Nesta terceira vez, ele viu a água mas não conseguiu resolver o problema. Admite que pediu que o Senhor R não fosse acima do material devido ao peso, com receio de que provocasse rachas, pedindo-lhe que viesse um trabalhador mais leve. Entretanto, o Senhor R “amuou” e deixou de aparecer e de responder pelo trabalho feito. A reclamante vendeu, entretanto, a casa. Antes, teve de comprar membrana e silicone. Pagou 50,00 eur a outra pessoa para lá ir aplicar esses materiais. Reduziu o problema, mas não o eliminou. Até resolveu a oscilação, mas não resolveu definitivamente a água que escorria. Voltou ainda a aplicar ainda um novo “super-silicone” mas também não resolveu até porque depois não teve tempo para concluir a intervenção, devido à venda do imóvel. O último contacto com o Senhor R foi em 24 de outubro de 2022 por *whatsapp*. Houve também um email que juntou ao processo no CNIACC. Finalmente, referiu que o reclamado foi contratado numa altura em que era muito difícil arranjar empreiteiro devido ao covid. A reclamada foi selecionada no sítio de internet fixando.pt.

Finalmente, o facto H) foi dado como provado devido ao teor dos documentos de fls 49 e 50 (fatura e recibo) e o facto I) foi dado como provado devido ao teor dos documentos de fls 98.

Fundamentação jurídica

A questão que se discute nos autos é regulada pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, que reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE. Nos termos do respetivo art. 3.º, n.º 1, als. a) e b), o diploma é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais e aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços. O bem vendido é conforme quando é adequado à finalidade específica a que o consumidor os destine [art. 6.º, al. b)]. Por outro lado, os bens devem ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam [art. 7.º, n.º 1, al. a)], sendo certo que se considera existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que a instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade [art. 9.º, al. a)]. Nos termos do art. 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, 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. Em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato (art. 15.º, n.º 1). A reparação ou a substituição do bem é efetuada a título gratuito, num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina. Finalmente, o prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

Regressando ao caso concreto, dir-se-á que a manifestação dos defeitos supra dados como provados (evidentes, considerando que os materiais vendidos e aplicados não cumprem a sua função típica de garantir a estanquidade e proteção do interior da edificação) ocorreu em momento que faz presumir a sua pré-existência. Não obsta à aplicação do regime da venda de bens defeituosos a circunstância de essa venda ter ocorrido em contexto de contrato suscetível de ser qualificado como contrato de empreitada. A reclamante exigiu validamente a eliminação dos defeitos mediante reparação, tendo direito a que essa pretensão seja correspondida.

A incorreta aplicação / instalação dos equipamentos configura um incumprimento da reclamada dando igualmente direito à indemnização pelos danos decorrentes desse incumprimento, ou seja, as despesas suportadas pela reclamante para minimizar os efeitos da escorrência de águas no interior da edificação.

A solução seria a mesma se fossem aplicadas as normas do Código Civil (CCiv) relativas ao contrato de empreitada. Com efeito, nos termos dos arts. 1220.º, n.º 1 e 1221.º, n.º 1 do CCiv, o dono da obra deve denunciar ao empreiteiro os defeitos da obra, estando o empreiteiro obrigado a eliminá-los. Por outro lado, o exercício do direito à eliminação dos defeitos não exclui o direito a ser indemnizado nos termos gerais.

Em suma, seja pela via da venda de bens desconformes (ainda que a falta de conformidade resulte da instalação e ainda que a venda tenha ocorrido em contexto de empreitada), seja pela via da aplicação das regras relativas ao contrato típico de empreitada, a matéria de facto dada como provada não permite outro resultado que não seja a procedência da ação.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a sociedade reclamada:

- i. a proceder gratuitamente, no prazo de 30 dias a contar da notificação da presente decisão e sem grave inconveniente para a reclamante, à reposição da conformidade da instalação, através da reparação ou da substituição dos bens, designadamente realizando todas as operações necessárias para que as placas fiquem corretamente instaladas, impedindo a entrada de águas ou outro tipo de infiltrações no interior da edificação;
- ii. a pagar à reclamante a quantia de 54,59 eur (cinquenta e quatro euros e cinquenta e nove cêntimos) a título de indemnização pelos danos resultantes do incumprimento, acrescida de juros a taxa legal cível desde a notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 15 de março de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Abranches Pinto