

Proc. n.º 2295/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamado: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 24 de outubro de 2022, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à celebração de um contrato de compra e venda de instalação de um recuperador a *pellets*.

Segundo o reclamante, o recuperador foi instalado de forma incorreta e em desconformidade com as indicações do fabricante. Por causa disso, dois dias depois de ter sido instalado, deixou de funcionar, o que o reclamante atribuiu à circunstância de a água da chuva ter entrado pela chaminé e acedido ao interior do equipamento. Acresce que a instalação danificou uma das paredes exteriores da casa. Ainda segundo o reclamante, confrontado com o problema, o reclamado alegou que a questão da chaminé ultrapassava a sua área de intervenção e deixou de atender ou corresponder às tentativas de contacto do reclamante. O reclamante pede que o reclamado seja condenado a pagar 900,00 eur (quantia que o reclamante pagou para efetivar a correção na instalação do equipamento) e o valor dos danos restantes, designadamente na parede exterior, no valor de 600,00 eur.

O reclamado contestou alegando que a instalação foi efetuada no dia combinado, na presença do reclamante e seguindo as instruções expressamente facultadas pelo fornecedor do equipamento. A abertura na parede exterior foi feita na presença e com o consentimento do reclamante, sendo indispensável para a correta conclusão da instalação. O equipamento foi posto a funcionar na presença do reclamante e não registou qualquer problema. O reclamado teve conhecimento de que posteriormente se verificaram problemas com a chaminé em alvenaria pré-existente na edificação, chaminé que não contende minimamente com o serviço que lhe foi adjudicado. Não obstante, ainda se deslocou ao local para explorar vias de correção, mas não lhe foi permitida a entrada. Por outro lado, ainda se disponibilizou por email para se deslocar ao local acompanhado por um técnico de construção civil, mas não obteve resposta do reclamante. Ou seja, o reclamado entendeu que manifestou disponibilidade e interesse na resolução do problema apesar de o mesmo não lhe ser imputável a título de incumprimento, muito menos culposo. Alega ainda que foi insultado e

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

tratado com rudeza e desconsideração pelo reclamante e respetivo cônjuge, bem como viu o seu trabalho difamado nas redes sociais.

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 o reclamante, bem como uma testemunha e respetiva tradutora. 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.

Factos dados como provados

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

- A) O reclamado dedica-se profissionalmente à execução de trabalhos de relacionados com a climatização e energias renováveis;
- B) Entre o reclamante e o reclamado foi celebrado contrato ao abrigo do qual o reclamado se obrigou a fornecer e instalar na morada do reclamante um equipamento de recuperador a pellets;
- C) O preço ajustado foi de 2.856,52 eur, iva incluído, tendo sido pagos 2.500,00 eur, também iva incluído;
- D) Com data de 26 de setembro de 2021, o reclamado apresentou ao reclamante um orçamento no valor de 2.860,00 eur com a menção de que o preço incluía fornecimento e instalação do equipamento, chaminé metálica e ligações elétricas;
- E) O equipamento foi fornecido e instalado no dia 27 de outubro de 2021;
- F) Para a execução da instalação referida em C) foi realizada uma abertura na parede exterior da edificação do reclamante;
- G) No dia seguinte ao da instalação o equipamento deixou de funcionar devido à entrada de água pela chaminé da edificação, chaminé esse que não foi devidamente selada no momento da instalação, o que o reclamado deveria ter feito;
- H) De acordo com relatório técnico da C, de 23 de novembro de 2021, o equipamento foi instalado com conduta de fumos direta para o exterior, fazendo com que chova em

- cima do equipamento, deixando a cuba com os pellets cheia de humidade e com os pellets desfeitos
- I) O reclamante remeteu ao reclamado uma comunicação escrita com a epígrafe “Final warning before court”, facultando um prazo final de 7 dias para:
- i. correção dos defeitos denunciados, designadamente correção da ligação elétrica do equipamento, colocação de placas metálicas para corrigir, esteticamente, os espaços existentes entre o equipamento e o espaço de lareira onde o mesmo foi colocado e isolamento da chaminé ou
 - ii. devolução do dinheiro pago.
- J) O reclamado não respondeu ou reagiu à comunicação escrita referida em G).
- K) Com data de 14 de novembro de 2021, o reclamante remeteu ao reclamado uma comunicação escrita com a epígrafe fazendo referência à incorreta instalação do equipamento pelo reclamado, à recusa do reclamado em assumir responsabilidade pelo problema e à perda de garantia decorrente da incorreta instalação;
- L) Na comunicação escrita referida em J) o reclamante fez referência ao “cancelamento” do contrato e interpelou o reclamante para remoção do equipamento e devolução dos 2.500,00 eur que tinham sido pagos, dando como prazo o dia 17 de novembro de 2021;
- M) A propósito do contrato referido em B), o reclamado emitiu duas faturas:
- i. fatura n.º 012, de 2 de outubro de 2021, no valor de 2.500,00 eur;
 - ii. fatura n.º 014, de 28 de outubro de 2021, no valor de 356,52 eur;
- N) No dia 30 de outubro de 2021, o reclamado remeteu ao reclamante uma mensagem de correio eletrónico fazendo referência à deslocação do dia 29 de outubro de 2021 à residência do reclamante, à recusa de acesso ao equipamento pelo reclamante, à disponibilidade para analisar e corrigir o problema reportado e ao interesse em agendar nova visita com a participação de um técnico de construção civil, solicitando resposta até ao dia 2 de novembro de 2021.
- O) No dia 2 de novembro de 2021, o reclamante respondeu à mensagem de correio eletrónico referido em N) dando as seguintes opções: substituição do equipamento por um novo equipamento, com a instalação a ser feita por técnico qualificado; remoção do equipamento e devolução do dinheiro;

P) O reclamante procedeu, a suas expensas, à correção dos defeitos de instalação originárias tendo procedido ao pagamento de 913,45 eur, conforme fatura n.º FT 2022/..., emitido em 20 de setembro de 2022, pela F –, Lda;

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

Fundamentação relativa aos factos provados

Em termos de prova documental consideraram-se provados os seguintes factos:

- i. O facto I) por força do documento de fls 3 a 5;
- ii. O facto provado D) por força do documento de fls 6;
- iii. O facto provado K) por força do documento de fls 7;
- iv. O facto provado M) por força dos documentos de fls 20 a 22;
- v. O facto provado N) por força do documento de fls 23;
- vi. O facto provado O) por força do documento de fls 32;
- vii. O facto provado P) por força do documento de fls 31;
- viii. O facto provado H) por força do documento de fls 39 e 40.

O facto provado A) resultou do acordo das partes bem como dos documentos de fls 112 a 120. Os factos provados B), C), E), F), G) e J) resultaram do acordo das partes, do cruzamento entre as indicações constantes das diversas comunicações escritas e do depoimento da testemunha do reclamante e das próprias declarações deste.

A testemunha inquirida referiu que pediram cotação para um equipamento de pellets para instalação na cozinha. Escolheram o reclamado porque nas redes sociais fazia publicidade fazendo uso da língua inglesa. O reclamado deu orçamento e disse que estaria preparado para fazer o trabalho. Foi ver o local e aceitou fazer o trabalho. O reclamante, por sua vez, aceitou o orçamento e pagou antecipadamente o valor pedido (pagaram o equipamento, mas não a instalação). O reclamado indicou uma data para instalação e até cumpriu o dia mas chegou 3 horas atrasado. A instalação foi feita em desconformidade com as indicações do fabricante. O trabalho foi feito com grande rapidez. O reclamado referiu que a chaminé estava entupida o que foi uma novidade para o reclamante que até costumava usar e nunca tinha dado por nada. Na quinta-feira seguinte estava a chover muito e o equipamento tinha parado de funcionar porque a chuva entrou, literalmente, pela chaminé para o equipamento. Não perceberam o

que tinha acontecido, mas com uma lanterna perceberam que havia uma mera fita de alumínio mal colocada entre o equipamento e a chaminé. Contactaram o reclamado, mas não conseguiram. Colocaram um post a dizer que o trabalho não tinha corrido bem e a pedir que ele entrasse em contacto. O reclamado entrou então em contacto e ficou de passar nessa noite. O tubo do equipamento foi colocado em horizontal e não ao longo do tubo da chaminé, como era suposto. Por outro lado, não foi isolado o tubo nem colocadas grelhas que deviam ter sido colocadas, entre outras coisas incorretas. O equipamento ficou destruído. Pretenderam, por isso, cancelar o contrato, o equipamento deixava de ter garantia. O reclamado decidiu ir à casa do reclamante na sexta-feira seguinte no período da noite, não disse a que horas. Mas o reclamante também já não esperava muita coisa. Ele chegou às 20h00 e acabaram por lhe dizer que já não valeria a pena. Ele disse que a chaminé era problema dos clientes, que não tinha nada a ver com o assunto. Acabaram por aproveitar o equipamento, mas corretamente instalado por outra empresa. Mais tarde ele ainda enviou um email. Em 2 ou 3 de novembro o reclamado ainda quis ir lá com um engenheiro civil. O reclamante não se opôs, mas declinou pagar essa intervenção. A máquina ficou um ano lá sem funcionar e o reclamante, durante esse período, recorreu a aquecimento a gás. Tiveram viagens e incómodos e a casa necessita de intervenção de construção para reparação.

Fundamentação jurídica

O litígio que os presentes autos visam dirimir contende com a matéria tratada, sucessivamente, pelos seguintes diplomas: Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. No caso concreto, deve aplicar-se o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. Com efeito, o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2022 (art. 55.º) e não se aplica a contratos celebrados antes da sua entrada em vigor (art. 53.º, n.º 1). Ora, como resulta da matéria de facto dada como provada, o contrato celebrado entre o reclamante e o reclamado remonta aos meses de setembro e outubro de 2021.

Nos termos do art. 2.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, a falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efetuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade. Da matéria de facto dada como provada resulta inequivocamente que houve uma incorreção na instalação do equipamento, tendo essa incorreção dado origem à sua avaria, assim como resulta inequívoco que a instalação incumbia ao vendedor que efetivamente a realizou. Em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato (art. 4.º, n.º 1). Ou seja, o consumidor pode escolher uma de quatro vias: (i) reparação, (ii) substituição, (iii) redução do

preço ou (iv) resolução. O consumidor pode exercer qualquer daqueles direitos, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais (art. 4.º, n.º 5). Isto é, a lei não estabelece uma hierarquia ou sucessão nos direitos / opções, impondo como único limite que a opção do consumidor seja possível (viável) e que não constitua uma manifestação do abuso de direito.

Da matéria de facto dada como provada resulta que o reclamado manifestou disponibilidade para reparar ou corrigir a instalação, inclusivamente recorrendo à assistência de um terceiro habilitado para o efeito (técnico de construção civil). O reclamante, por seu turno, recusou a intervenção do reclamado nesse sentido. Em termos práticos, o reclamado pretendeu recuperar a situação de conformidade através da reparação do bem. Contudo, a escolha da solução para reposição da situação de conformidade pertence ao consumidor reclamante e não ao reclamado. Acresce que o reclamante não é obrigado a tolerar a reparação pelo reclamado dado que, como anteriormente ficou referido, não existe hierarquização entre as quatro opções que o legislador decidiu colocar à disposição do consumidor. Não se afigura que a posição do reclamante tenha sido abusiva, considerando que o equipamento ficou danificado devido à chuva e o grau de desconformidade da instalação era suscetível de gerar no reclamante um sentimento de falta de confiança no desempenho do reclamado para a correção do defeito, tanto mais que o próprio reconheceu que não dispunha de qualificações técnicas bastantes necessitando de recorrer ao parecer de um terceiro. Do mesmo modo, é válido dizer-se que a alternativa facultada pelo reclamante ao reclamado é, ela própria, legítima, dentro do quadro de direitos que resulta do art. 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. Sucede, porém, que o reclamado não correspondeu minimamente à opção (até alternativa) facultada pelo reclamante (substituição do bem ou devolução do bem e do preço pago).

Perante o impasse / inércia do reclamado, poderia o reclamante ter efetuado diretamente a reparação?, e terá agora o direito de exigir indemnização pelo valor correspondente ao que gastou com a reparação? Segundo concluiu o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 17 de outubro de 2019, disponível em dgsi.pt, podia. Naquele Acórdão lê-se o seguinte: “No Decreto-Lei 67/2003, de 8 de Abril, (...) os direitos conferidos ao consumidor são independentes uns dos outros, podendo exercê-los livremente, com respeito pelos princípios da boa-fé e dos bons costumes e da finalidade económico-social do direito escolhido (que se traduz, essencialmente, na satisfação do interesse do respectivo titular no âmbito dos limites legalmente previstos), sendo as particularidades do caso concreto que enquadrarão as possibilidades de exercício dos diferentes direitos colocados ao dispor do adquirente consumidor - art.º 4º, n.ºs 1 e 5 do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de Abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 84/2008 de 21 de Maio - importando reconhecer ao consumidor, no condicionalismo concreto apurado em cada caso, o direito de proceder à realização dos trabalhos que se impõem, por terceiro por ele contratado, assistindo-lhe o direito de

indenização em dinheiro, correspondente ao custo dessas reparações, a satisfazer pelo empreiteiro.”

Sendo válido ao reclamante recusar a reparação pelo reclamado e não reagindo o reclamado às opções que lhe foram transmitidas pelo reclamante (não substituiu o bem, nem devolveu o dinheiro que tinha sido pago), afigura-se que não é minimamente censurável e é até, pelo contrário, conforme à finalidade económico-social da proteção conferida pelo legislador, que o consumidor avance pela reparação do bem por parte de um técnico que seja qualificado e que seja também credor da confiança. É inequívoco que o valor gasto com a intervenção desse técnico resulta do incumprimento (presumido culposos, à luz do art. 799.º, n.º 1 do Código Civil [CCiv]) do reclamado, sendo este obrigado a indemnizar o reclamante na quantia despendida (art. 798.º do CCiv).

Assim sendo, tem o reclamante o direito a ser ressarcido pelo reclamado, a título de indemnização pelos danos resultantes do incumprimento do contrato, na quantia de 913,45 eur. Não se demonstraram outros danos suscetíveis de ressarcimento (designadamente danos morais, cuja ressarcibilidade depende da alegação e prova de circunstâncias suficientemente ponderosas em termos de gravidade).

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada, e condena-se o reclamado a pagar ao reclamante a quantia de 913,45 (novecentos e treze euros e quarenta e cinco cêntimos) acrescida de juros à taxa legal sobre aquele montante, contados desde a data da notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 6 de março de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Abranches Pinto