

Proc. n.º 282/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 31 de janeiro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação de serviços técnicos para identificação do local de fuga em canalização.

Segundo a reclamante, no mês de agosto de 2022, recorreu aos serviços da reclamada para que lhe fosse prestado o serviço de deteção de fugas de água em canalização, serviço que foi concretizado no dia 10 de agosto de 2022. A reclamante recorreu aos serviços da reclamada porque lhe foi assegurado pela própria reclamada que o método utilizado, recorrendo a gás, era infalível na identificação de canalização e fugas de água, independentemente da profundidade a que se encontrassem, apresentado uma margem de erro de poucos centímetros. A reclamada procedeu ao pagamento da quantia de 307,50 eur. Contudo, efetuada escavação no local indicado pela reclamada, veio a reclamante a constatar que ali não existia qualquer fuga de água, tanto assim que nem existia canalização. Posteriormente, veio a apurar-se que a fuga se encontrava efetivamente numa zona mais alta a cerca de 8 metros de distância do local indicado pela reclamada. A reclamante reputa a intervenção da reclamada como tendo sido inútil, enganadora e causadora de prejuízo e pretende a devolução do valor de pagou pelo serviço.

A reclamada não apresentou contestação.

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 a realização da audiência arbitral no dia 18 de abril de 2023, diligência a que compareceu a reclamante, tendo apresentado uma testemunha, que foi ouvida. 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.

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

Factos dados como provados

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

- A) A reclamada é uma sociedade que se dedica à prestação de serviços que contêm com a identificação de fugas de água em canalizações, recorrendo a métodos não intrusivos;
- B) A reclamante recorreu aos serviços da reclamada para identificação do local exato de uma fuga de água em canalização e tubagem enterradas;
- C) A decisão da reclamante recorrer aos serviços da reclamada prendeu-se com a indicação expressamente veiculada pela reclamada de que fazia uso de uma técnica para localização de fugas não intrusiva (isto é, uma técnica que permitia identificar a localização exata da fuga sem proceder a escavações ou destruição de edificado), com recurso a gás;
- D) Na ocasião em que a prestação de serviços foi apresentada à reclamante, a reclamada garantiu a 100% o resultado da indicação da localização da fuga, apresentando o seu método como sendo infalível, apenas passível de uma margem de erro de cerca de 20 a 30 centímetros;
- E) A reclamante procedeu ao pagamento do serviço antes de o mesmo ter sido prestado;
- F) A reclamante pagou o preço indicado pela reclamada, ou seja, 307,50 eur;
- G) A reclamada emitiu em nome da reclamante a fatura n.º FT 2022/79, de 10 de agosto de 2022, no valor de 307,50 eur, com o seguinte descritivo: “Pesquisa não Invasiva com recurso a sistema de Gaz Traçador”;
- H) A reclamada deslocou-se ao imóvel de que a reclamada é dona e, por recurso ao método de pesquisa anteriormente apresentado, indicou o local em que, no seu entender, a fuga se localizava;
- I) No dia seguinte àquele em que o técnico da reclamada procedeu de acordo com o referido em H), a reclamante providenciou pela realização de trabalhos de escavação, vindo a constatar que naquele local ou nas suas imediações não existia qualquer fuga, nem tão pouco existia sequer qualquer tipo de tubagem ou canalização;
- J) Nesse dia e ainda por recurso a trabalhos de escavação, a reclamante acabou por identificar o local da fuga, sendo certo que esse local dista cerca de 8 metros do local indicado pela reclamada;

- K) No próprio dia e nos dias que se seguiram a reclamante tentou contactar a reclamante, por tentativas de contacto telefónico, por mensagens sms e por mensagens de correio eletrónico, expondo o que tinha sucedido no dia seguinte àquele em que a reclamada ali esteve, denunciando a circunstância de a reclamada ter indicado um local onde não existia canalização ou tubagem, muito menos fuga de água;
- L) Não obstante o exposto em K), a reclamante nunca conseguiu falar por telefone com a reclamada e esta reclamada nunca respondeu às chamadas ou às mensagens e emails enviados.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados F) e G) resultam do teor do documento de fatura de fls 3. Todos os restantes factos resultam da ausência de oposição por parte da reclamada, das fotografias de fls 4 e 5, do depoimento da testemunha ouvida na audiência arbitral e das declarações de parte.

A testemunha C é filha da reclamante. Não obstante, o respetivo depoimento afigurou-se totalmente coerente e credível. A testemunha referiu que se viram confrontadas com uma fuga de água na parte exterior do edifício em que habitam, composta por canteiros e azulejos e uma grande área de terra batida. Perceberam que havia uma fuga em função das contas da água cujo valor aumentou exponencialmente. Por outro lado, a parte exterior também ficou alagada. Queriam identificar o local preciso da fuga para corrigir a situação. A reclamada foi a segunda empresa que contrataram para prestar esse serviço de localização. A primeira empresa não conseguiu identificar precisamente o local. Já a reclamada identificou um local, mas que não era o local da fuga. A fuga acabou por ser identificada pelo canalizador com quem a reclamante trabalha habitualmente com a ajuda de um senhor com uma retroescavadora. Constataram que o local não tinha nada a ver com a zona identificada pela reclamada. Abriram uma vala e descobriram que nem sequer há qualquer tubo na zona identificada pela reclamada. O método foi-lhes apresentado como sendo supostamente infalível, com recurso a gás, apresentando uma margem de erro máximo de 20 centímetros. A reclamada foi contactada através de um plano com a D, plano de emergências segundo crê. A D considerou que o problema não estava a coberto do plano dado não se tratar de uma emergência e não ser dentro da habitação (nessa hipótese o serviço seria prestado sem que tivesse de ser pago). Contudo, foi-lhes apresentada a reclamada, com quem acabaram por contactar. Pagaram cerca de 300, julga que 307 eur. Os serviços da reclamada manifestaram disponibilidade para estar presentes quando lá fosse a retroescavadora. Tentaram contactar para que lá fossem no

dia combinado com o canalizador com quem habitualmente trabalham, mas a reclamada já não atendeu. Quando descobriram que a localização era totalmente errada tentaram ligar para a empresa imensas vezes e nunca mais conseguiram, nunca mais atenderam. Enviaram ainda emails e mensagens escritas. As tentativas de contacto foram logo no próprio dia ou no dia a seguir, julga.

A reclamante relatou que foi o canalizador com quem habitualmente trabalham que sugeriu que fosse contratada uma empresa especializada. A primeira que contrataram não detetou o local da fuga porque o sistema utilizado era próprio para superfícies duras e não para terra batida. Depois descobriram a reclamada por intermédio do plano da D. O senhor da reclamada e a esposa garantiram que era um método infalível com uma margem de erro máxima de 30 cms. Por isso, avançaram. Identificaram o suposto local da fuga em cerca de 5 minutos. No dia seguinte foram lá o canalizador da reclamante e a retroescavadora. Logo no próprio dia em que a fuga foi efetivamente localizada, tentarem contactar os serviços, sem sucesso.

Fundamentação jurídica

A matéria que se discute é regulada pelo Decreto-Lei 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 (art. 1.º). O decreto-lei é aplicável 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. Isto é, a circunstância de se tratar aqui de um serviço prestado e não exatamente da venda de um bem não implica que as normas de proteção ao consumidor não devam ser aplicadas [art. 3.º, n.º 1, al. b)]. Ora, o profissional tem a obrigação de prestar ao consumidor um serviço que cumpra requisitos de conformidade, não sendo essa obrigação cumprida quando o serviço prestado não corresponda à descrição, ao tipo, à qualidade e não detém a funcionalidade e as demais características previstas no contrato, ou quando o serviço não é adequado a qualquer finalidade específica a que o consumidor o destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes [arts. 5.º e 6.º, als. a) e b)]. O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos, devendo o consumidor reclamar dessa falta de conformidade por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais (art. 12.º, n.os 1 e 5).

Considerando que está aqui em causa um contrato de prestação de serviços (e não um contrato que se traduza na venda de um bem), não interessa do ponto de vista do consumidor a possibilidade de pedir a reparação ou substituição. Por outro lado, a possibilidade de

resolução não depende do pedido prévio para reparação ou substituição quando a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata resolução ou quando essa falta de conformidade se manifeste logo nos primeiros 30 dias posteriores à prestação do serviço (arts. 15.º, n.º 4, al d) e 16.º). A resolução implica a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago [art. 20º, n.º 4, al. b)].

No caso concreto e de acordo com o que foi considerado assente, a reclamada garantiu explicitamente à reclamante que o serviço era infalível e que apresentava uma margem de erro máxima de 20 a 30 centímetros. Essas declarações, nos termos em que foram prestadas e no modo como foram decisivas do ponto de vista da decisão de contratar os serviços, passaram a incorporar o programa contratual que vinculava as partes. Contudo, no local indicado pela reclamada não existia sequer canalização ou tubagem, não podendo existir qualquer fuga, vindo a constatar-se que o local da fuga se situava afinal a cerca de 8 metros de distância. A reclamada falhou em cumprir a obrigação de prestar um serviço conforme e a falha foi de molde a ser qualificada como grave porque total e despidoradamente contrária ao que tinha sido anunciado, provocando uma perda de confiança no desempenho da reclamada. Acresce que a reclamada não voltou a corresponder às tentativas de contacto e aos efetivos contactos da reclamante. Assim sendo, deve reconhecer-se à reclamante o direito de resolver o contrato, direito que a mesma optou por exercer quando apresentou a presente reclamação, assumindo que, à luz do princípio do contraditório, a mesma seria, como foi, notificada à reclamada. Nessa medida, a ação deve ser julgada procedente, tendo a reclamante o direito à restituição do valor que pagou.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de 307,50 eur (trezentos e sete euros e cinquenta cêntimos), acrescida de juros de mora à taxa leal para juros civis desde a notificação da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 31 de maio de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto