

Proc. n.º 2796/2023

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 5 de dezembro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra e instalação de um telheiro na casa de que é dona.

Segundo a reclamante, no início de 2023 adjudicou à reclamada a instalação de uma cobertura exterior anexa ao edifício habitacional de que é dona. Contudo, sempre que chove, a cobertura deixa passar água e recentemente a parte de cima soltou-se parcialmente devido ao vento. A reclamada tentou resolver o problema duas vezes, sem qualquer sucesso. Entretanto, tem vindo a sentir dificuldades crescentes de contacto com a empresa. A reclamante pretende que lhe seja devolvido o valor pago.

A reclamada não deduziu oposição.

### 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 20 de fevereiro de 2024, 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.

### Factos dados como provados

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

- A) A reclamada tem por objeto a prestação de serviços de instalação de coberturas e toldos.



- B) No início de 2023, a reclamante solicitou que a reclamada instalasse uma cobertura na zona exterior da edificação em que reside.
- C) Com data de 30 de janeiro de 2023, a reclamada emitiu em nome da reclamante a fatura FT .., no valor de 2.872,00 eur, com o seguinte descritivo: toldo fixo de policarbonato alveolar 10 mm com estrutura padrão na cor branco, incluso calha e sistema de saída pluvial.
- D) A reclamante pagou o valor da fatura referida em C).
- E) A reclamada assinou e entregou à reclamante o documento denominado Termo de Garantia do qual consta que os serviços foram prestados no dia 23 de fevereiro de 2023, sendo a garantia de 12 meses, ou seja, até 22 de fevereiro de 2024.
- F) Depois da instalação, constatou-se que a cobertura deixa entrar água, escorrendo água pela estrutura e pelas paredes a que a mesma está fixa e acumulando água no chão do espaço interior da cobertura.
- G) Depois da instalação, constatou-se que a falta de escoamento da parte superior da cobertura provoca a acumulação de lixo.
- H) Os problemas referidos em F) e G) foram transmitidos pela reclamante à reclamada a partir de fevereiro de 2023, sendo exigida a sua correção.
- I) A reclamada assumiu perante a reclamante a obrigação de reparação, mas as intervenções da reclamada não resolveram o problema.
- J) Em setembro de 2023, uma das peças da cobertura soltou-se parcialmente com o vento, levantou em cerca de 10 cms, receando a reclamante que a mesma se solte definitivamente.

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

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a C) resultaram da fatura de fls 3 e o facto provado E) resultou do documento de fls 4. Os factos F) e J) resultaram dos documentos (trocas de mensagens e fotografias) de fls 6 a 14 e 16 a 25. Quanto a todos os factos, foram tidas em conta as declarações de parte prestadas pela reclamante.

A reclamante referiu que pediu vários orçamentos para fazer um telheiro num espaço exterior. A reclamada foi muito disponível sempre. Depois da instalação teve problemas com o telheiro a meter água, não conseguiram resolver apesar de terem tentado, imensas dificuldades em falar com eles, filho doente como desculpa recorrente, agendavam e não apareciam. Num dia de



muito vento, a cobertura ameaçou levantar. Foram lá aparafusar. A partir daí têm a estrutura fechada com receio de que a mesma voe. Trata-se de policarbonato e tem muito receio que voe. Tem vídeos de água a escorrer pelos parafusos e juntas, eles chegam põem silicone e dizem que está tudo bem. Foi instalado em fevereiro de 2023, faz agora um ano. Confirma totalmente as trocas de mensagens em *whatsapp*. Quando é mais rude ele acaba por responder. Desde que a reclamada foi notificada da reclamação não fez mais nada dizendo que agora a questão está no CNIACC e tem de ser resolvida ali. Não está segura quanto às condições de segurança e chove lá dentro. Gastou dinheiro e não está a usufruir minimamente. Conheceu a reclamada pela *internet*. Tem receio de que a garantia acabe. Pagou tudo o que tinha a pagar, primeiro um pagamento inicial e o restante no dia em que ficou pronto.

#### Fundamentação jurídica

A matéria em apreço é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Este diploma regula as obrigações de conformidade a que devem obedecer os bens que são vendidos a consumidores, bem como as consequências da falta de conformidade. Nos termos do respetivo art. 7.º, n.º 1, al a) verifica-se falta de conformidade quando os bens não são adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam e, nos termos do al d) do mesmo art., verifica-se falta de conformidade quando o bem não possui 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. Nos termos do art. 13.º, n.º 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.

Da matéria de facto dada como provada resulta evidente que a cobertura foi fornecida e instalada sem as condições de conformidade impostas pela lei (dado que permite a passagem e acumulação de água no seu interior, acumula lixo na parte superior e tem partes soltas que ameaçam desintegrar-se).

A falta de conformidade confere ao consumidor o direito de resolver o contrato (art. 15.º, n.º 1, al. c) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). O direito à resolução pode ser exercido caso a falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade, caso ocorra uma nova falta de conformidade ou caso a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda. É esse justamente o caso desta reclamação. Ou seja, a reclamada tentou resolver o problema, sem sucesso, e por outro lado, a natureza e intensidade das deficiências detetadas justifica plenamente que a reclamante pretenda resolver o contrato.

O exercício do direito de resolução do contrato (que aqui ocorreu por via da notificação à reclamada do teor da reclamação) determina a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens, reembolso que deve ser efetuado através do mesmo



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. O prazo para o reembolso é de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato (art. 20.º, n.os 4, 5 e 5 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). A remoção do bem deve correr por conta da reclamada.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e, reconhecendo-se o direito da reclamante à resolução do contrato e a sua válida concretização, condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de 2.872,00 eur (dois mil oitocentos e setenta e dois euros) acrescida de juros de mora à taxa legal desde a data da sentença até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 6 de março de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto

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

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

TI: 253 619 107 Email: geral@cniacc.pt