

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 1 de dezembro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra e instalação de uma base de duche.

Segundo a reclamante, a mesma recorreu à reclamada para aquisição e instalação de uma base de duche que deveria substituir um poliban que tinha na instalação sanitária de sua casa. Depois da instalação, a reclamante constatou problemas sérios decorrentes da instalação, designadamente o descolamento da base, o que provocava a saída de águas com perigo de infiltrações na habitação da reclamante e em habitações contíguas. A reclamante comunicou à reclamada os problemas verificados, mas não obteve qualquer resposta consistente (disseram-lhe que tinham transmitido ao fornecedor e que o respetivo departamento técnico estava a analisar a questão). A reclamante pretende que lhe seja devolvido o valor que pagou, ou seja, 2.150,00 eur. Posteriormente, pediu ainda a aplicação de sanção pecuniária compulsória associada ao atraso no pagamento da quantia em causa e uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 2.560,00 eur.

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 15 de maio de 2024, diligência a que compareceram as partes (a reclamada devidamente representada pelo respetivo e Ilustre Mandatário) e duas testemunhas apresentadas pela 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 dedica-se à realização de obras de construção civil e venda dos equipamentos necessários para a realização dessas obras.
- B) No dia 13 de dezembro de 2022, a reclamante e a reclamada assinaram um documento escrito denominado contrato de obra n.º 3112 mediante o qual a reclamada se obrigou a retirar o poliban existente na instalação sanitária da reclamante e ali instalar uma base de duche, resguardo e revestimento, sendo tudo o necessário fornecido pela reclamada com exceção do material de revestimento.
- C) O contrato incluía a oferta pela reclamada de uma coluna de duche.
- D) Em contrapartida, a reclamante obrigou-se a pagar o preço total de 2.150,00 eur.
- E) O pagamento do valor referido em D) deveria ser feito em duas partes, sendo uma parte correspondente a 50% com a adjudicação e a outra parte quando a obra estivesse concluída.
- F) Do contrato constava ainda a indicação de que a reclamada se obrigava a uma garantia de 5 anos.
- G) A obra deveria ser executada nos dias 19 e 20 de dezembro de 2022.
- H) No dia 20 de dezembro de 2022, a reclamada emitiu e entregou à reclamante a fatura n.º X, no valor de 2.150,00 eur, com o descritivo “renovação de wc”.
- I) A reclamante pagou 1.075,00 eur no dia 13 de dezembro de 2022.
- J) A obra foi iniciada e terminada no dia 20 de dezembro de 2022.
- K) No dia 16 de outubro de 2023, a reclamante informou a reclamada da existência de defeitos na base de duche e enviou fotos dos problemas registados; e reiterou a necessidade de verificação dos defeitos pela empresa no dia 30 de outubro de 2023; em ambos os casos os contactos foram feitos por mensagem de correio eletrónico.
- L) Como se ainda não tivesse havido reparação do defeito, no dia 26 de dezembro de 2023, a reclamante facultou o prazo de 1 mês para resolução do problema pela reclamada, ao que procedeu mediante envio de mensagem de correio eletrónico.
- M) A base de duche encontra-se rachada e a levantar, não garantindo o correto isolamento da água que se infiltra para o chão e para a parede da edificação contígua.



- N) Desde o mês de outubro de 2023, a reclamada deixou de poder usar a base de duche, vendo-se obrigada a tomar banho na instalação sanitária de casa do seu pai que é contígua ou que se situa na mesma edificação.
- O) O referido em N) representa um grande transtorno para a reclamante e perturba de forma muito significativa a sua rotina.
- P) No dia 16 de outubro de 2023, a reclamada enviou à reclamante uma mensagem de correio eletrónico dando nota de que estavam a analisar o problema reportado.
- Q) No dia 20 de outubro de 2023, a reclamada enviou à reclamante uma mensagem de correio eletrónico dando nota de que a questão tinha sido remetida para o departamento técnico e que brevemente entrariam em contacto.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resulta do acordo das partes. Os factos B) a G) resultaram do contrato de fls 37. O facto provado H) resulta da fatura de fls 38 e o facto provado I) do comprovativo de pagamento de fls 39. Os factos provados K), L), P) e Q) resultaram da troca de emails de fls 41 e segs. Os factos J), M), N) e O) resultaram do depoimento das testemunhas ouvidas e das fotos de fls 42 e segs.

A testemunha C sabe que a mãe contratou os serviços da empresa para substituição do poliban por uma base de duche. Foi feito o orçamento e combinada uma data para realização da obra. Na data combinada para o início dos trabalhos não apareceram. A mãe tinha tirado o dia para ficar em casa, mas ninguém apareceu nem atenderam contactos. Depois acabou por conseguir falar com eles e foi remarcada uma nova data. Na nova data a obra foi concluída no próprio dia (retirar o antigo e concluir o novo). O pagamento de metade foi feito antecipadamente. No final do dia seria paga a segunda parte. Mas a mãe optou por não pagar logo porque lhe pareceu estranho o comportamento da empresa e não inspirava confiança. Decidiu fazer o pagamento mais tarde. Logo a seguir notou-se que a obra não tinha ficado bem feita, a água passava pelo vidro. A empresa foi reparar o vidro, julga que em final de 2022. Menos de um ano depois começaram a notar outros problemas. O chão começou a levantar, começaram a aparecer fissuras na base junto à parede e a água começou a infiltrar-se. A mãe entrou em contacto com a empresa porque ainda estava em garantia. Aqui a empresa já nada fez. Pediram fotografias, a mãe tirou e submeteu, disseram que era para ser apreciado por um especialista. Acabaram por não dar resposta concreta, que estava em avaliação. Voltaram a contactar a mãe para acordar alguma espécie de reparação depois de terem sido notificados da reclamação no Cniacc. Neste momento a obra está totalmente paga, julga que a mãe terá pago



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

depois da primeira reparação ao vidro. Julga que o preço foram 2000 e poucos euros. Quanto à questão do vidro problema é que a casa e banho ficava alagada. A segunda questão dizia respeito a fissuras na base no duche, um dos cantos começou a levantar do chão, empenou, deixou de estar ligado à parede, houve infiltrações para a parede e para baixo da base. Neste momento a casa de banho não está a ser utilizada devido a este problema e pelo receio que têm de que haja danos na estrutura da casa. A mãe é professora do ensino secundário e diretora de uma associação de apoio a crianças. Esta situação teve muito impacto do ponto de vista da mãe, ficou aborrecida e angustiada, frustrada por não ter havido reação da empresa. Neste momento tem vindo a utilizar a casa de banho do avô, a casa é contígua, aliás a mãe presta apoio ao avô que é idoso. É difícil de coordenar.

A testemunha D sabe que a reclamante fez uma mudança da casa de banho. Pôs um poliban com um resguardo. Logo no início houve falhas nas datas de aplicação. Depois de estar aplicado houve falhas na colocação do resguardo de vidro. Depois de solicitado, foram lá novamente colocar o resguardo. Como a reclamante não tinha pago tudo, a reação da empresa foi imediata. O problema do resguardo é que deixava passar água. Este foi o primeiro problema. O segundo e principal problema que faz que com que a casa de banho não possa ser utilizada, tem a ver com o levantamento do poliban e descolamento, provocando o risco de infiltração. A reclamante passou a tomar banho na casa de banho do pai que mora no mesmo edifício. O pai mora no Y, a reclamante no W. A reclamante reclamou a questão por email, julga que várias vezes, nunca houve respostas efetivas. Numa altura de muito desespero, já quando o processo estava no CNIACC é que houve uma reação, um interesse em tentar resolver o problema. Não sabe concretamente o que a empresa fez ou propôs. A reclamante perdeu a confiança na empresa, sem respostas e sem assistência. Ficou arrasada até porque está em causa uma casa de banho que compreensivelmente faz muita falta e causa muito transtorno. O negócio foi em 2020, segundo crê, pagou cerca de 2000 eur. A testemunha é visita de casa, não diária, mas sistemática, conhece a casa de banho e conhece o produto da intervenção. A reclamante é professora do ensino secundário, é ainda bibliotecária e dirigente de uma associação de solidariedade social, tem outras atividades. Esta situação toda tem vindo a provocar muita irritação, frustração e desespero, desconcentração, é uma perturbação enorme em termos de rotina designadamente no que se refere à necessidade de tomar banho noutra casa, e sobretudo no inverno.

Fundamentação jurídica

A matéria em causa é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770. O decreto-lei é aplicável aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços com as necessárias adaptações [art. 3.º, n.º 1, al. b)]. Aliás, nos termos do art. 9.º, considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta.

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

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

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



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



Face à matéria de facto dada como provada, é inequívoco que estamos perante uma desconformidade na medida em que a base de duche não é adequada ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam, 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 [art. 7.º, n.º 1, al. d)].

O consumidor pode pedir a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso o profissional não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º. Ora, a reclamada, ainda que não tenha recusado a reparação, não deu passos concretos e efetivos no sentido de concretizar essa reparação. Por outro lado, art. 18.º, n.º 3 impõe que a reparação seja feita no prazo de 30 dias. Ora, a verdade é que os defeitos foram denunciados em 16 de outubro e até 1 de dezembro (data de apresentação da reclamação) nada foi feito.

Assim, entende-se que a resolução deve proceder como tendo sido uma iniciativa legal e justificada da reclamante.

Não assim relativamente ao pedido de aplicação da sanção pecuniária. Por regra, esta sanção só é aplicável a obrigações infungíveis, o que aqui não se verifica (art. 829.º-A, n.º 1 do Código Civil). Quanto à indemnização por danos não patrimoniais, muito embora se perceba que a situação aqui em apreço seja suscetível de causar transtorno e perturbação, não se afigura que possa ir ao ponto de ter causado um dano moral *stricto sensu* ou cuja intensidade mereça indemnização.

Nessa medida, a reclamação deve ser julgada parcialmente procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de 2.150,00 eur (dois mil cento e cinquenta euros), acrescida de juros à taxa legal cível até efetivo e integralmente pagamento, absolvendo-se a reclamada do demais peticionado.

Notifique-se.

Braga, 30 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro

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