



**Processo n.º 1237/2023**

**Sumário:**

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15º do DL 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.

IV – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

V - Bem como, nos termos do art. 7º devem os bens corresponder à descrição e possuir as qualidades que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

VI - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

*Reclamante:* A

*Reclamada:* B



### Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 28 de setembro de 2023, às 12h20, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, embora a sessão tenha decorrido a pedido das partes por videoconferência, por via zoom.

### 2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que no dia 10.04.2023 um funcionário da Reclamada deslocou-se a sua casa a seu pedido, para prestar assistência ao seu Sistema Solar de Águas Quentes Sanitárias (AQS). Após a realização dos



trabalhos as partes envolvidas abandonaram o local sem que nada pudessem de especial ser verificado.

No dia 22.04.2023 quando o Reclamante voltou à instalação, que fica numa casa de férias, e verificando que o serviço não tinha produzido o resultado desejado, ou seja o sistema continuava com a mesma situação que antecederam a intervenção, ligou ao funcionário que esteve no local o Sr. M.

Passados 30 dias continuava sem resposta ou intenção de reparar a intervenção defeituosa, pelos que a 22.05.2023 notificou a empresa por email pelo serviço defeituoso prestado. Nessa comunicação foram dados 15 dias para a correção/reparação do serviço, solicitando a indicação prévia da referida intervenção.

Foi-lhe dito que o serviço seria corrigido, o que não aconteceu até à data.

Depois ainda houve o preenchimento do livro de reclamações da empresa, onde foram denunciados os procedimentos e a fatura que fora apresentada a pagamento no valor de €474,28, considerando o consumidor ter sido vítima de uma prática comercial indigna e censurável, ainda mais porque não fora previamente informado do preço dos referidos materiais.

Seguiu-se uma resposta escrita da empresa a pedir que esclarecesse o pretendido, tendo o conflito tomado outro tom, de acordo com o reclamante, sobre o qual este tribunal não se pode pronunciar.

O reclamante vem assim peticionar que seja efetuada a correção do serviço defeituoso apresentado, ou seja, que o sistema fique a funcionar corretamente de acordo com o serviço que foi solicitado e realizado.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação através do seu mandatário, alegando sumariamente que a Reclamada foi contactada pelo Reclamante para a prestação de serviços na sua morada, e não foi solicitado qualquer orçamento prévio.

A reclamada foi assim prestar os serviços, e emitiu fatura que à data do julgamento estava a pagamento, sendo esta uma intervenção num equipamento e instalação que não foi feito pela mesma.



No local o funcionário da reclamada informou o cliente de que a questão de fundo apenas se resolveria com a troca de equipamento ou com a troca de instalação, mas o reclamante deu indicação de que fosse feito o possível para se tentar resolver o problema.

O trabalho foi prestado e os equipamentos fornecidos e instalados, enviando posteriormente a respetiva fatura ao cliente.

Não tendo sido o serviço pago – à data da contestação e audiência – não se vislumbra por parte da Reclamada a possibilidade de serem exigidas reparações desse mesmo serviço e fornecimento de bens, pois não lhe assiste o direito a essa reclamação sem que regularize o pagamento.

Também entende a Reclamada que o Reclamante não junta nenhuma prova que sustente a alegação que faz quanto a defeitos, razão pela qual deve a demandada ser absolvida do pedido.

Foi ainda apresentado um pedido de reconvenção no sentido de ser condenado o reclamante ao pagamento da quantia de €474,28.

### 3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, fixa-se o valor da causa em **€474,28** (quatrocentos e setenta e quatro euros e vinte e oito cêntimos).

### 4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral



Na data e hora designada para a audiência verificou-se estarem presentes o Reclamante, e a Reclamada, na pessoa do Sr. M, representada também pelo seu ilustre mandatário Dr. D, e a sua testemunha Sr. S.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

## 5. Fundamentação:

### *Dos fundamentos de facto*

#### 5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante em 10.04.2023 contratou um serviço de assistência ao seu sistema de painéis solares à Reclamada
- b. A mesma deslocou-se ao local e prestou um serviço de intervenção no sistema, com intervenção e colocação de peças;
- c. A 12.04.2023 foi emitida fatura desse serviço no valor de €474,28.
- d. O reclamante só voltou mais tarde ao local, quando se deu conta que o sistema não estava a funcionar de forma adequada.
- e. A queixa escrita formal à Reclamada foi feita a 22.05.2023 no Livro de Reclamações e por email.
- f. A fatura nunca foi paga até esta audiência;
- g. O que justificou a ausência de deslocação ao local da Reclamada.
- h. Foi posteriormente junto aos autos a 29.09.2023 o comprovativo desse pagamento da fatura em apreço.



- i. Apesar da queixa escrita, a Reclamada nunca foi ao local avaliar/analisar o reclamado por email;
- j. Até à data o sistema continua sem estar a funcionar de forma adequada.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

#### 5.2. Resultam como factos não provados

- a. Que o contrato de prestação serviços não foi cumprido;
- b. Que as anomalias detetadas resultam de forma inequívoca da atuação da Reclamada, pois nunca houve uma avaliação ao local.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, em especial da vendedora em concreto, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

#### 6. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços, realizado na sequência da deslocação à morada do técnico solicitado.



Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante solicitou um serviço para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de prestação de serviços, regulado pela lei que tutela a conformidade dos bens e serviços, através do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens e serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º, aqui adaptado à relação do serviço prestado que deve ser também prestado em conformidade.

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. b) tal deve corresponder à descrição e possuir as qualidades que tenham sido apresentadas ao consumidor antes da celebração do contrato. O que no caso não aconteceu, devido à solicitação urgente de ida ao local, e à iniciativa tomada pelo consumidor no contacto efetuado com a Reclamada que não fora a inicial empresa responsável pela garantia da montagem do sistema.

Pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens/serviços são conformes com o contrato



se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, *o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem, e prestação do serviço.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, ocorreu de acordo com os Autos a 22.05.2023 com o preenchimento do Livro de Reclamações. Ainda que mesmo assim seja alegado que houve outros contactos informais antes de tal.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*



Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante com as informações indicadas no local se convenceu que estava a adquirir um serviço que iria resolver as anomalias que apresentava o seu sistema, com a garantia dada por quem esteve naquele dia em sua casa.

A Reclamada por seu lado não conseguiu provar de forma inequívoca que não foi negligente, e não tenha existido falta de conformidade do serviço, face ao que havia sido indicado ao consumidor, até porque desde aquela deslocação não voltou ao local.

Entende o tribunal que sem o pagamento da fatura a Reclamada não tinha qualquer das obrigações legais aqui mencionadas, porque a garantia do serviço prestado não estaria a correr.

Contudo com o pagamento da fatura a 29.09.2023, e na sequência da audiência realizada, o consumidor em apreço legitima a sua posição.

O Reclamante faz apenas prova testemunhal de que há uma falta de conformidade do serviço, mas ainda assim e sem uma verificação no local não pode a Reclamada concluir do sucedido.



Deve, no entanto, sublinhar-se e atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso ocorre.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não há desconformidade – no caso que deveria ser comprovada pela Reclamada – ao vendedor/prestador, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem/serviço e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Tendo assim direito o Reclamante à reposição do serviço realizado em abril 2023 em conformidade com o que foi acordado na data da prestação do mesmo, há aqui que considerar a responsabilidade do prestador em tal.

Assim e quanto às anomalias detetadas no sistema após a intervenção do serviço, deverá ser a Reclamada repor a situação, com a reparação e reposição do equipamento, mediante avaliação e análise no local do reclamado,



que seja resultante da sua intervenção e inerente ao valor que foi faturado, seja em serviço como peças.

Desta feita considerando o sucedido, assiste ao Reclamante como consumidor – após o referido pagamento da fatura emitida - um direito superior à qualidade do bem e à conformidade subjetiva e objetiva do serviço adquirido, nos termos deste regime legal, nos termos em que seja apurada a responsabilidade pela garantia do serviço prestado a que a Reclamada tem de responder diretamente.

Deve assim a Reclamada ir ao local em 30 dias, para reparar a falta de conformidade que se apurar ser resultante da sua intervenção em garantia.

#### 7. Da decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação procedente.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 10 outubro 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos