

Proc. n.º 1999/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 13 de setembro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação do serviço de recuperação / tratamento de um soalho de madeira de um imóvel.

Segundo o reclamante, a reclamada prestou o serviço de manutenção do pavimento de madeira em 3 quartos, incluindo afagamento e envernizamento. Contudo, não só o serviço não foi adequadamente prestado, como ainda da intervenção da reclamada resultaram danos no pavimento que obrigaram o reclamante a recorrer aos serviços de outra empresa para recuperarem o pavimento. O reclamante pretende que a reclamada seja condenada a pagar os danos resultantes da sua intervenção, bem como os 1802 eur que foram gastos com a segunda empresa.

A reclamada deduziu oposição. Entende que prestou os serviços exatamente nos termos acordados (não tendo sido contratada para qualquer operação de restauro ou recuperação do pavimento) e mais refere que nunca lhe foi dada a possibilidade de se pronunciar sobre eventuais danos ou corrigi-los (ou seja, os defeitos nunca foram denunciados), tendo o reclamante avançado diretamente para a contratação de uma outra empresa. Manifestou ainda o entendimento segundo o qual a intervenção que levou a cabo não era minimamente suscetível de provocar os danos descritos pelo reclamante, até pelo tipo de máquinas que foram utilizadas.

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 29 de novembro de 2023, diligência a que compareceu a reclamante e uma testemunha. A reclamada apresentou justificação relativa à impossibilidade de comparência, alegando ter ocorrido uma avaria no veículo em que se seguia quando se dirigia para Lisboa no sentido de participar na audiência arbitral. Muito embora se considere a falta justificada, não se vislumbra

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

motivo para repetir a audiência arbitral, por um lado porque a posição da reclamada está perfeitamente esclarecida nos termos da reclamação, por outro lado porque a não comparência das partes não determina necessariamente a não realização da audiência (ao abrigo do disposto no art. 35.º, n.º 3 da Lei da Arbitragem Voluntária [LAV], aplicável *ex vi* art. 19.º, n.º 3 do Regulamento do CNIACC). 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 dos arts. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e 15.º, n.º 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

Factos dados como provados

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

- A) Em junho de 2023, a reclamada foi contactada pelo reclamante no sentido de prestar o serviço de manutenção de pavimento de madeira relativamente a uma edificação do reclamante situada na R. ... Fazendas de Almeirim.
- B) O serviço a prestar pela reclamada importava o pagamento do preço de 492,00 eur.
- C) Depois de ter prestado o serviço, a reclamada emitiu em nome do reclamante a fatura n.º FT .., com data de 25 de julho de 2023 e vencimento em 24 de agosto de 2023, com o valor referido em B).
- D) Na sequência da intervenção da reclamada e por causa do modo incorreto como a mesma foi realizada, o pavimento intervencionado passou a apresentar o seguinte:
 - i. Danificação decorrente de desníveis e riscos profundos;
 - ii. Desnivelamentos acentuados com cerca de 4 mms em alguns locais;
 - iii. Quebra e lixamento de pedras das janelas.
- E) Com data de 18 de agosto de 2023, o reclamante remeteu à reclamada uma comunicação escrita registada com aviso de receção na qual fez referências aos defeitos que entendia serem da responsabilidade da reclamada e informou que tinha recorrido aos serviços de outra empresa para recuperar o pavimento (com remoção de 4 a 5 mm na superfície do pavimento), tendo pago a quantia de 1802,00 eur, quantia que exigiu que fosse reposta pela reclamada.
- F) Com a comunicação referida em E), o reclamante juntou fotografias do pavimento reportadas ao momento posterior à intervenção da reclamada e ao momento

posterior à intervenção da empresa que posteriormente corrigiu os danos decorrentes da intervenção da reclamada.

- G) Para corrigir os danos decorrentes da intervenção da reclamada, a reclamante recorreu aos serviços da empresa F, conforme fatura da F n.º FT 2023..., com data de 4 de agosto de 2023 e vencimento em 4 de agosto de 2023, no valor de 1802,00 eur.
- H) O reclamante pagou à F a quantia referida em G).
- I) A intervenção da reclamada decorreu sem a presença do reclamante ou de alguém que o representasse.
- J) No próprio dia em que decorreu a intervenção da reclamada, a companheira do reclamante trocou mensagens com a Senhora D.ª L (funcionária ou gerente da reclamada que se encontrava no local em que os trabalhos foram feitos) no âmbito das quais tomou conhecimento (por foto) do resultado do trabalho.
- K) Logo no próprio dia em que os trabalhos foram feitos, a companheira do reclamante manifestou desagrado e estranheza pelo aspeto do resultado da intervenção da ré.
- L) No âmbito dessa troca de mensagens, a reclamada transmitiu que não iria voltar a mexer no pavimento e, apesar dos reparos que lhe foram transmitidos, deu a sua intervenção como concluída sem defeitos.
- M) No dia 8 de agosto de 2023, o reclamante e a respetiva companheira remeteram à reclamada uma mensagem de correio eletrónico em que voltaram a assinalar os defeitos e danos no pavimento decorrentes da intervenção da reclamada, juntando fotografias.
- N) No dia 10 de agosto de 2023, a reclamada respondeu à mensagem de correio eletrónico referida em M) tendo recusado a existência de defeitos ou danos e tendo igualmente recusado realizar qualquer intervenção complementar para correção desses defeitos ou danos.

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

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto C) assentou no documento (fatura da reclamada) de fls 17. Os factos provados E) e F) resultaram do documento (carta) de fls 10 e segs. O facto provado G) resultou do documento (fatura da F) de fls 16. O facto provado D) resultou das fotografias que se encontram juntas à

reclamação e os factos provados I) a L) resultaram das transcrições das mensagens de fls 27 e segs. Os factos provados M) e N) resultaram do teor das mensagens de correio eletrónico de fls 31 e 32.

Foi igualmente valorizado o depoimento da testemunha ouvida na audiência arbitral, a qual, não obstante ser companheira do reclamante, depôs de forma muito segura, espontânea e convincente. A testemunha acompanhou todo o processo desde o primeiro contacto com a reclamada até ao final. Foi a reclamada que não quis assumir a responsabilidade. Foi a pessoa que trocou mensagens com a empresa enquanto o trabalho estava a ser realizado e depois. Os defeitos consistem no seguinte: o chão tinha desníveis que chegavam a 4 mm, estava afogado nuns lados e noutros não, junto ao rodapé não tinha sido feito nada, tinha cortes, as pedras das janelas e os mosaicos dos corredores tinham danos. Via-se onde a máquina afundou, onde andou aos círculos, onde “comeu” mais do que noutros sítios, onde teria retirado mais material do que o aceitável, tudo de forma incorreta. No início havia apenas um ou dois riscos superficiais perfeitamente reparáveis, depois ficaram com o soalho totalmente irrecuperável. Nos 3 quartos. A reclamação dos defeitos foi feita verbalmente no dia 21 de julho (já tinha terminado a intervenção) por mensagem de whatsapp e por telefone. A reação foi “não vou mexer mais”. Entendeu que a atitude da D.^a L foi inconveniente e de algum nervosismo, levantou a voz, recusou-se a alterar e disse que não ia tomar a responsabilidade e que não tinha agenda. Houve depois uma carta registada com aviso de receção. Não obtiveram resposta e por isso contrataram outra empresa. Queriam ter a situação resolvida com a primeira empresa antes de contactar a segunda empresa, mas estavam com muita pressa por causa do processo de mudanças. À segunda empresa pagaram 1802,00 eur. Têm fotografias do momento anterior que lhes foram facultadas pela imobiliária. A B diz que o problema estava por baixo do que lá estava, o que não é verdade. A D.^a L foi muito taxativa no sentido de que não mexeria mais no chão, que não aceitava os defeitos e não tinha agenda. Perante esta atitude foram forçados a enveredar por outra solução. Não chegou a estar pessoalmente com a D.^a L. O reclamante e a reclamada tinham crianças pequenas e tinham também muita urgência na conclusão da obra.

Fundamentação jurídica

Entre as partes foi celebrado um contrato tendo como objetivo o tratamento / limpeza do chão de madeira do imóvel pertencente ao reclamante. Resulta da matéria de facto dada como provada que a intervenção da reclamada não só não cumpriu o seu objetivo, como ainda danificou o objeto da intervenção, ou seja, o chão em madeira.

Nos termos do art. 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se

lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Por outro lado, o art. 12.º, n.º 1 da mesma lei estabelece que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

A mesma solução decorre igualmente do Código Civil (CCiv), à luz do qual (art. 798.º) a parte que não cumpre o contrato é obrigada a indemnizar a contraparte relativamente aos prejuízos causados. O incumprimento presume-se culposo, ou seja, era à reclamada que incumbia provar que a falta de cumprimento não lhe era imputável, prova que não foi feita. Havendo incumprimento culposo, ao reclamante assiste o direito de peticionar a indemnização dos danos resultantes do incumprimento, sendo certo que, no caso concreto, essa indemnização se traduzirá na obrigação de pagamento pela reclamada da quantia de 1802,00 eur, valor que o reclamante foi obrigado a gastar quando recorreu aos serviços de outra empresa para corrigir o trabalho efetuado pela reclamada.

O reclamante não pode ser prejudicado por não ter cumprido outras formalidades antes de avançar com a requisição dos serviços de outra empresa. Com efeito, resulta da troca de mensagens que foi dada como provada que o reclamante denunciou os defeitos. Em resposta, a reclamada foi absolutamente perentória em recusar a existência de defeitos ou a disponibilidade para os corrigir. Nessa medida, o reclamante estava habilitado a resolver o contrato (foi exatamente o que fez, ainda que de modo tácito ou implícito, quando comunicou a contratação de outra empresa) sem prejuízo do direito a ser indemnizado. É esta a solução que se atinge pela leitura do art. 1222.º, n.º 1 do CCiv, se o contrato for tomado, como parece dever ser, enquanto contrato de empreitada.

Quanto a outros danos para além do pagamento de 1802,00 eur efetuado pelo reclamante, não foi feita prova cabal relativamente a sua existência ou intensidade.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 1802,00 eur (mil oitocentos e dois euros), acrescida de juros à taxa legal desde a notificação da sentença.

Notifique-se.

Braga, 14 de dezembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto