Processo n.º 2700/2021/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1ª *- O contrato de empreitada de consumo consiste na relação "estabelecida entre alguém que destina a obra encomendada a um uso não profissional e outrem que exerce com caráter profissional uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração";*

2ª- *Ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL nº 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008, atenta a data* da celebração do contrato de empreitada ser anterior a 01.01.2022*;*

3ª *- Mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efectuar o serviço de reparação solicitado no bem indicado, pelo que todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes proceder de boa fé (arts.406º, nº1 e 762º, nº 2 do CC).*

I – Relatório

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo a substituição dos dois eletrodomésticos ou uma indemnização no valor de €1.200,00 (mil e duzentos euros).

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada interveio na fase arbitral deste processo, esteve representada por Mandatário e apresentou contestação escrita alegando em suma que em finais de 2019,

em data que não consegue precisar, a reclamada foi contactada pelo reclamante para proceder à reparação de uma arca vertical, pertença do reclamante, sendo que passadas algumas semanas a arca voltou novamente às instalações da reclamada para nova reparação.

Mais referiu que o reclamante foi contactado no sentido de ser informado que a reclamada não efetuaria a reparação quer pela inexistência de peças em stock na empresa quer no fabricante e por isso, dada a indicação ao reclamante para proceder ao levantamento do bem.

Alegou ainda que em face do transmitido o reclamante deu instruções à reclamada para fazer com a arca o que entendesse pois não pretendia um eletrodoméstico que não funcionasse, motivo pelo qual a reclamada encaminhou a arca para a reciclagem juntamente com outros eletrodomésticos.

Terminou alegando que passado algum tempo foi contactado pelo reclamante a referir que pretendia a entrega da arca e reconhecendo que não levou a cabo o procedimento normal de tratar tais situações por escrito prontificou-se a entregar gratuitamente uma arca vertical semelhante de linha branca, facto que o reclamante não aceitou.

Termina pedindo a absolvição da reclamada no pagamento de qualquer quantia ao reclamante ou ser condenada num pagamento da quantia de €100,00.

II- <u>Objeto do litígio</u>

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*))[1] cinge-se na questão de saber se a reclamada deve ou não proceder à substituição da

ou na sua impossibilidade ao pagamento da quantia

[1] Sobre as noções de "litígio", material e formal, "questões", "*thema decidendum*", "questões fundamentais" e "questões instrumentais", ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

de 1.200,00 (mil e duzentos euros) nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

III- Saneador

Nos termos do artigo 14.º do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º do referido regulamento.

A audiência arbitral realizou-se no dia 20.12.2021, com a presença do reclamante e da reclamada representada pelo seu Ilustre Mandatário.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes presentes na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

Este Tribunal arbitral é competente, considerando a vontade manifestada pelo autor/consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste (litígio) ao regime de arbitragem necessária.

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos Provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) O reclamante, a 27 de novembro de 2018, comprou na empresa entre outros eletrodomésticos, uma

um - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** e **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

b) Pelos bens indicados em a) o reclamante pagou, respetivamente, a quantia de €602,10 (seiscentos e dois euros e dez cêntimos) e €593,10 (quinhentos e noventa e três euros e dez cêntimos) num total de €1.195,20 (mil cento e noventa e cinco euros e vinte cêntimos) – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** e **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

c) O Reclamante em dezembro de 2019 contratou os serviços da Reclamada para que esta procedesse à reparação da arca frigorífica de marca – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e confessado pela reclamada;

d) A reclamada não procedeu à reparação da arca frigorífica – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e confessado pela reclamada;

e) A reclamada sem o conhecimento e consentimento do reclamante desfez-se da arca frigorífica por motivo não concretamente apurado – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha .

f) A arca frigorífica e o frigorífico melhor identificados em 1) formam um conjunto de 2 eletrodomésticos com semelhantes caraterísticas no que respeita à estética, cor, modelo e funcionalidade - facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha e não contrariado pela reclamada;

g) O modelo de arca frigorífica melhor identificada em 1) está descontinuado não dispondo a reclamada nem o fabricante de peças para proceder à sua reparação – facto que se julga provado com base no depoimento do legal representante da reclamada e da testemunha .

4.2 Factos Não Provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado:

a) A reclamada contactou o reclamante no sentido de este ser informado que a reclamada não efetuaria a reparação quer pela inexistência de peças em stock na

empresa quer no fabricante e por isso, deu indicação ao reclamante para proceder ao levantamento do bem;

b) O reclamante deu instruções à reclamada para fazer com a arca o que entendesse pois não pretendia um eletrodoméstico que não funcionasse, motivo pelo qual a reclamada encaminhou a arca para a reciclagem juntamente com outros eletrodomésticos;

c) Toda a demais factualidade alegada.

V - Motivação

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo reclamante, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor/reclamante (cfr. artºs 596º nº 1 e 607º nºs 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607 nº.5 do C.P.C, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g. força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371º do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas as partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações do reclamante que considerou convincentes e indiciadoras de que os factos relatados eram verdadeiros e também no depoimento das testemunhas por si arroladas, e na testemunha arrolada pela reclamada,

Assim, a fixação da matéria dada como provada resultou essencialmente do teor da reclamação e dos documentos juntos pelo reclamante dos quais resultou provado ser o reclamante o proprietário dos bens identificados na reclamação e que os mesmos se destinavam a seu uso pessoal, o que devidamente conjugados com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Mais resultou provado a data e o valor pago pela respetiva aquisição.

Resultou ainda provado que a arca frigorífica e o frigorífico do reclamante, sendo dois bens distintos apresentam iguais características no que se refere à estética, cor e funcionalidade e bem assim que não dispõe a reclamada, nem o produtor de arca frigorífica igual à que foi entregue pelo reclamante à reclamada.

Do depoimento do reclamante e mesmo do sócio gerente da reclamada resultou provado que apenas dispõe a reclamada de modelo semelhante, e até mais atualizado do bem, contudo esteticamente não é igual à que havia sido adquirida pelo reclamante.

Assim a fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante o depoimento da testemunha , empregado de balcão da reclamada que foi determinante para a formação da convicção deste tribunal, desde logo porque a testemunha quando questionado sobre a razão pela qual o reclamante se deslocou 2 ou 3 vezes à loja para resolver a sua situação afirmou que de facto a arca frigorífica do reclamante desapareceu das instalações da reclamada.

Mas mais do que isso, num discurso visivelmente comprometido, com voz trémula e bastante nervoso, admitindo estar a faltar à verdade quando no início do seu depoimento afirmou que achava que o reclamante tinha dado indicação para o bem ir

para a reciclagem, admitiu que estava a dizer o que o seu patrão, sócio e gerente da reclamada, lhe mandou dizer.

Escusando-se este Tribunal de se pronunciar sobre uma eventual litigância de má fé da reclamada por alegar factos que sabia não corresponderem à verdade, não deixou de formar a sua convicção no sentido de valorar as declarações da indicada testemunha e do reclamante porquanto as mesmas corroboram o teor da reclamação apresentada pelo reclamante.

Neste sentido não provou a reclamada porque não reparou o bem do reclamante e mais do que isso que destino lhe deu porquanto também não provou que o reclamante tenha dado qualquer ordem ou indicação para a reclamada se desfazer do bem.

VI- <u>Da fundamentação de direito</u>

A relação contratual controvertida mais não é do que uma empreitada de consumo.

Ou seja, o contrato de empreitada de consumo consiste na relação *"estabelecida entre alguém que destina a obra encomendada a um uso não profissional e outrem que exerce com caráter profissional uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração"*, neste sentido João Cura Mariano, "Responsabilidade ...", p. 232.

Assim, tendo o consumidor contratado os serviços profissionais de outra pessoa (singular ou colectiva) para realização de serviço de reparação de uma arca frigorífica, este obriga-se em relação àquele primeiro à realização daquela obra, mediante o pagamento de um preço.

Ora, ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL nº 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008, de 21 de Maio.

Um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – cfr. artigo 3º e 4º da Lei 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa do

Consumidor (LDC)[2], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003 e em vigor à data da celebração do contrato de empreitada).

E entende-se ser de aplicar a legislação supra identificada porquanto o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro publicado a propósito da transposição para o Direito português de duas diretivas europeias, a Diretiva (UE) 2019/770, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais, e 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 e ao contrato de empreitada aplicar-se-á em matéria de contratos celebrados após a sua entrada em vigor, o dia 1 de janeiro de 2022, o que não é o caso dos presentes autos.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efectuar o serviço de reparação solicitado no bem indicado.

Todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes proceder de boa fé (arts.406º, nº1 e 762º, nº 2 do CC).

O principal direito do dono da obra traduz-se no direito de exigir do empreiteiro a obtenção do resultado a que este se obrigou e como contrapolo a sua obrigação principal consubstanciada no pagamento do preço acordado, já que a retribuição é um elemento essencial do contrato.

Diz o art.4º nº1 do DL nº 67/2003 – "Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por

[2] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913º e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.

meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato".

Acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do art.12º, nº1 da Lei nº24/96 de 31/7.

Perante o defeito da coisa (conceito funcional), o consumidor tem o direito à reparação, à substituição, à redução do preço, à resolução, e à indemnização.

Muito embora a obrigação de conformidade com o contrato decorra já dos princípios gerais e do regime legal do contrato de compra e venda e de empreitada no Código Civil (arts.406º, 763º e 1208º) e da própria Lei de Defesa do Consumidor (art.4º), ela é expressamente imposta no art. 2º, nº1 do DL nº67/2003, pois "o vendedor (leia-se empreiteiro) tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (empreitada)".

Não logrou a reclamada fazer prova do facto impeditivo que alegou, ou seja, que o bem não foi reparado por facto imputável ao reclamante.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.º 1 do art. 4º DL nº 67/2003, 08/04.

Pode o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.º 1 do art. 5º do DL n.º 67/2003, 08/04, sendo certo que resultando provada a alegada impossibilidade de reparação da arca frigorífica e que esta, juntamente com o frigorífico, formam um conjunto de eletrodomésticos de iguais características no que, designadamente, à estética diz respeito e bem assim que já não existe o mesmo modelo do identificado bem, procede a pretensão do reclamante no sentido de a reclamada ser condenada ao pagamento do valor correspondente aos dois eletrodomésticos, porquanto, só assim é possível reparar o seu dano.

Assim, resultando dos documentos juntos pelo reclamante que o valor dos bens adquiridos é de €1.195,20 (mil cento e noventa e cinco euros e vinte cêntimos) considera este tribunal ser este o valor que deverá ser pago pela reclamada ao reclamante.

Pelo que, é parcialmente procedente a pretensão do reclamante.

VII- <u>Decisão</u>

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção parcialmente procedente, condenando a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de €1.195,20 (mil cento e noventa e cinco euros e vinte cêntimos).

O valor do processo fixa-se em €1.200,00 (mil e duzentos euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 19 de janeiro de 2022.

A Juiz-Árbitro,

(Andreia Ribeiro)