



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 970/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: DL 67/2003, de 8 de Abril; art. 406.º, nº 1 do CC; art. 762.º do CC; Lei 24/96, de 31 de Julho

Pedido do Consumidor: Substituição do termoacumulador, por um novo e devidamente embalado, com remoção das ligações efectuadas e reparação dos danos (buracos) e reembolso do valor da instalação.

SENTENÇA Nº 267/2022

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO:

Os contratos devem ser respeitados em toda a linha (art. 406.º, nº 1 do CC).
O devedor cumpre a obrigação na íntegra quando realiza a prestação a que está vinculado (art. 762.º do mesmo CC).

O clausulado contratual, para ser integralmente cumprido, abrange mais do aquilo que foi objecto de acordo expresso, mas também tudo o mais que resultar integrado, designadamente por força do princípio da boa fé, que deve estar presente em todos os contratos.

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (art. 2.º, nº 1 do DL 67/2003, de 8 de Abril).

Na falta de conformidade do bem, e de forma hierarquizada, tem o consumidor direito, sem esquecer a matriz constitucional de defesa do mesmo, a que aquela seja repostada sem encargos, (i) por meio de reparação, (ii) de substituição, (iii) da redução adequada do preço ou (iiii) da resolução do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. RELATÓRIO

Na presente reclamação pretende a reclamante a substituição do termo acumulador que comprou à reclamada por outro, novo e devidamente embalado, bem como a remoção das ligações pela mesma efectuadas, a reparação dos danos (buracos) e o reembolso do valor da instalação.

Alega, para tanto ter solicitado à reclamada um orçamento para a instalação de um termoacumulador na casa de banho, que comprou à mesma. Pretendia a reclamante que fosse efectuada, para além da canalização que aqui não está em causa, uma instalação eléctrica, cuja alimentação proviria de uma tomada existente num quarto sito no outro lado da parede e terminaria numa tomada junta ao referido aparelho. Os termos do orçamento para a tal instalação são os constantes do documento junto aos autos, que a reclamante aceitou. Por ocasião da montagem do termoacumulador a reclamada cortou a ficha do aparelho e fez uma ligação directa ao fio que provém da tomada da divisão ao lado. A reclamante não aceita tal procedimento, pretendendo um novo e igual termoacumulador. E pretende ainda que a instalação eléctrica, por não conforme com o orçamentado, seja removida.

A reclamada não contestou, mas está junta aos autos uma carta que dirigiu à reclamante e na qual, em suma, alega que a obra foi bem executada, com cumprimento do antes orçamentado. O termoacumulador entregue não ficou a sofrer qualquer defeito.

O Tribunal é competente – art. 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, de 31/7 e art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos e Consumo.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

As partes são legítimas.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Em Julho de 2021 a reclamante solicitou à reclamada um orçamento para instalação de um termoacumulador na casa de banho da sua casa.

O serviço de instalação consistia, nos termos do orçamento feito pela reclamada, com data de 12/7/2021, e como trabalho extra do termoacumulador, na “execução de tubagem em multicamada desde o bidé até ao local aonde vai ficar o termoacumulador bem como na execução da instalação eléctrica de alimentação ao termoacumulador desde uma tomada do outro lado da parede”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Este serviço teve o valor orçamentado de € 175,00.

Em 28/8/2021 a reclamante encomendou à reclamada um termoacumulador de 100 litros, marca Ariston, pelo valor de € 199,00 mais € 29,00 para serviço de transporte.

Em 11/9/2021 a reclamante pagou à reclamada o preço acordado pelo termoacumulador, bem como o de serviço de entrega, tudo no valor global de €228,00.

Nessa mesma data pagou o valor do orçamento efectuado e por si aceite.

Em 28/9/2021 foi efectuada a instalação do termoacumulador.

Nessa instalação, e sem o assentimento da reclamante, foi cortado o cabo de ligação à corrente eléctrica do termoacumulador, na zona da ficha, tendo sido efectuado uma ligação directa do mesmo a um outro cabo que vai ligar, como extensão, a uma tomada existente no quarto ao lado.

A reclamante, quando pediu o orçamento à reclamada, pretendia que fossem buscar corrente à ficha no quarto ao lado e, com uma extensão, colocassem uma tomada junto ao termo. Para ligar este, com o seu respectivo cabo de origem, à corrente eléctrica.

Tendo dito à reclamada, ou a quem a representava, que essa extensão era provisória, pois a casa iria em breve para obras e as ligações iriam ficar metidas na parede. Mas o equipamento ficaria no mesmo lugar.

A substituição do cabo do termoacumulador, que ficou com a sua ficha amputada, não contende com a garantia do aparelho.

É possível colocar um novo cabo, de origem, com a devida ficha nele incorporada, a substituir aquele que a reclamada amputou.

A casa de banho da reclamante, aqui em causa, não tem tomada que permita a alimentação do termoacumulador.

3. DO DIREITO

Estão aqui em apreço dois contratos celebrados entre a reclamante e a reclamada, com vista à instalação de um termoacumulador na casa de banho daquela: um de compra e venda e outro de prestação de serviços.

Não sendo o orçamento em apreço muito explícito, há que o interpretar a fim de alcançar a vontade das partes.

Apreciado o mesmo, aos olhos de uma pessoa medianamente esclarecida, temos que concluir que o que a reclamante pretendia, não podendo a reclamada deixar de o entender, era a colocação de uma extensão cuja ficha iria ligar a uma tomada já existente no quarto ao lado, com a ficha do termoacumulador, sem sofrer amputação, a ligar numa tomada que a reclamada instalaria junto do dito aparelho.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

De contrário, bastaria uma vulgar extensão que ligaria a ficha do quarto ao lado aos fios descarnados do cabo do termoacumulador, com o perigo acrescido, e ainda que isolados, que tal provocaria, com eventual descarga eléctrica, nos utentes da casa de banho.

Isto é o que concluiria o cidadão comum, medianamente esclarecido e cauteloso. O contrato de prestação de serviços aqui em causa foi, assim, deficientemente cumprido por banda da reclamada.

Ora, o consumidor, considerando-se como tal todo aquele a quem sejam fornecidos bens ou prestados serviços (art. 2.º, nº 1 da Lei 24/96, de 31 de Julho), e sem esquecer a matriz constitucional da defesa dos seus direitos (art. 81.º, al. i) da CRP), tem direito à qualidade dos bens e serviços respectivos, os quais devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, de modo adequado às suas legítimas expectativas (arts 3.º, al. a) e 4.º da mesma Lei).

Tem, pois, desde já, a reclamante direito a ver o serviço que acordou com a reclamada integralmente cumprido, ou seja, a ser feita a instalação eléctrica conforme à sua pretensão, que não podia deixar de ser conhecida, já que os contratos devem assim ser respeitados em toda a linha (art. 406.º, nº 1 do CC). Sendo ainda certo que o devedor apenas cumpre a obrigação na íntegra quando realiza a prestação a que está vinculado (art. 762.º do mesmo CC). E que o clausulado contratual, a ser integralmente cumprido, abrange mais do que aquilo que foi objecto de acordo expresso, mas também tudo o mais que resultar integrado, designadamente por força do princípio da boa-fé, imanente a todos os contratos (Comentário ao Código Civil, Direito das Obrigações em Geral, da Faculdade de Direito da UC, p. 62).

Mas, como antes dissemos, ao lado deste contrato de prestação de serviços, deparamos com um outro, de compra e venda do termoacumulador, o qual, segundo a reclamante, também está viciado, pelo facto de a reclamada, sem o seu assentimento, ter cortado a ficha, parte integrante do mesmo.

Pede a reclamante, no atinente a esta parte, a substituição do termo acumulador por um novo, devidamente embalado.

Não se pondo aqui em dúvida, pelo que às presunções legais não temos de recorrer, que a ficha do termoacumulador foi cortada pela reclamada ou por alguém a seu mando.

Ora, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (art. 2.º, nº 1 do DL 67/2003, de 8 de Abril).

Na falta de conformidade do bem tem o consumidor direito a que esta seja repostada sem encargos, (i) por meio de reparação, (ii) de substituição, (iii) da redução adequado do preço ou (iiii) da resolução do contrato – art. 4.º da mesma Lei 67/2003.

Esta estrutura hierarquizada dos direitos do consumidor deve ser compaginada com os princípios da boa-fé e do abuso de direito – arts 334.º do CC e 4.º antes citado, no seu nº 5.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, tendo em conta a natureza do bem em causa e o vício que o mesmo, contra a vontade da reclamante, sofreu, cremos estar conforme com o dever da reclamada a reparação do termoacumulador, colocando-lhe um novo cabo de origem, igual ao primitivo, com a respectiva ficha incorporada. Tudo isto sem quaisquer encargos para a reclamante e sem contender com a garantia do aparelho.

Incumbindo à reclamada a reposição da instalação eléctrica conforme o acordado, tal como antes se tratou, não haverá lugar à restituição do valor por ela pago pela reclamante.

4. DECISÃO

Face a todo o exposto, e sem necessidade de mais considerações, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada a, em 30 dias e sem quaisquer encargos para a reclamante:

1. Colocar um novo cabo no termoacumulador, com ficha de origem, igual ao primitivo, de forma a não contender com o eventual exercício da garantia por banda da reclamante;
2. Colocar, rectificando o serviço que efectuou, um cabo que vá ligar à tomada existente no quarto ao lado e que se estenda, na casa de banho, até uma tomada que colocará próxima do termoacumulador, ao invés da ligação directa entre este e outro cabo.
3. Sem custas.
4. Notifique

Lisboa, 03 de Outubro de 2022

O Juiz Árbitro

(Henrique Serra Baptista)