



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 735 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: DL nº 84/2021, de 18 de outubro; artigos 1207º e seguinte do Código Civil; artigos 1208º e 762º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Substituição do tampo de pedra colocado por outro constituído por uma peça única ou com junções que não prejudiquem a sua qualidade estética e a durabilidade dos armários subjacentes e de acordo com a sua avaliação.

SENTENÇA Nº 228 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que contrataram à Reclamada o fornecimento e a montagem de uma bancada de cozinha, em pedra, que não foi corretamente executada. Pedem, a final, a condenação na Reclamada na substituição da bancada por outra, constituída por peça única ou com junções que não prejudiquem a estética e durabilidade dos móveis da cozinha. Indicam como valor € 2176,55.



Por sua vez, veio a Reclamada, contestar, suscitando a ilegitimidade ativa do Reclamante, por o contrato em discussão nestes autos não ter sido celebrado com o Reclamante. No demais, alegou que o artigo fornecido ao Reclamante não padece de qualquer desconformidade. Que a decisão de dividir a bancada em duas peças foi do instalador, nunca tendo o Reclamante sido informado que seria uma peça única. Que o Reclamante confiou no parceiro instalador/fornecedor. Que a Reclamada não incumpriu nenhuma obrigação que recai sobre a mesma. Conclui, a final, pela absolvição da Reclamada do pedido.

Em audiência de discussão e julgamento foi requerida a intervenção principal provocada, como Reclamante, de ---, deferida por despacho.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa materiais para casa (facto do conhecimento público e deste tribunal);
2. Os Reclamantes são casados um com o outro, no regime de comunhão de adquiridos (cf. declarações de ambos os Reclamantes);
3. A 25 de agosto de 2022, os Reclamantes deslocaram-se à loja de projetos da Reclamada, em Telheiras, onde observaram, em exposição, uma bancada de cozinha em pedra, que gostaram (cf. imagem a fls. 7 e declarações do Reclamante);
4. Uma das peças da bancada de exposição tinha 286 cm de comprimento (cf. imagens a fls. 7 e declarações do Reclamante);
5. Nessa bancada, a junção com a outra peça não era próxima do lava-loiças, nem perceptível (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
6. Nessa ocasião, os Reclamantes contrataram à Reclamada o fornecimento e a montagem de uma bancada de pedra para a cozinha de sua casa, por € 2176,55 (cf. encomenda a fls. 5, fatura a fls. 6 e declarações do Reclamante);
7. Por ocasião do contrato, o Reclamante forneceu as medidas aproximadas da bancada tendo sido informado que as mesmas seriam posteriormente retificadas por técnico, que se deslocaria à residência dos Reclamantes (cf. encomenda a fls. 5, fatura a fls. 6 e declarações do Reclamante);



8. Nunca foi referido aos Reclamantes que a pedra a montar não seria peça única nem perguntado, no caso de ser constituída por mais de uma peça, onde o Reclamante preferia a junção (cf. declarações do Reclamante, inquirição da testemunha --- e ---);
9. A Reclamada contratou a empresa terceira, ---., o fornecimento da bancada para os Reclamantes (cf. inquirição da testemunha --- e ---);
10. A 3 de novembro de 2022, um técnico da ---., deslocou-se à residência dos Reclamantes, na presença do Reclamante, para retificar as medidas da bancada (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
11. Nesta ocasião, por não estar terminada a montagem dos armários da cozinha do Reclamante, apenas foram registadas as medidas da bancada de parede a parede, sem registar o local do lava-loiças e da placa (cf. declarações do Reclamante, inquirição da testemunha --- e mensagens *WhatsApp* da Reclamante com a testemunha --- juntas em audiência de discussão e julgamento);
12. A 9 de dezembro de 2022, em circunstâncias não apuradas, e sem a presença do Reclamante, um técnico da ---., deslocou-se à residência dos Reclamantes, para retificar as medidas da bancada quanto ao local do lava-loiças e da placa (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
13. A 19 de dezembro de 2022, a Reclamante foi informada que a bancada seria colocada no dia 21 (cf. mensagens *WhatsApp* da Reclamante com a testemunha --- juntas em audiência de discussão e julgamento);
14. A Reclamante tentou que a montagem fosse para o dia 22 de dezembro de 2022, para estar presente na mesma, mas tal não foi possível por o instalador só efetuar a mesma no dia 21 (cf. declarações do Reclamante e mensagens *WhatsApp* da Reclamante com a testemunha --- juntas em audiência de discussão e julgamento);
15. A 21 de dezembro de 2022, a bancada foi colocada na cozinha do Reclamante (cf. declarações do Reclamante e mensagens *WhatsApp* da Reclamante com a testemunha --- juntas em audiência de discussão e julgamento);
16. A bancada colocada na cozinha dos Reclamantes é constituída por duas peças, com junção a meio, muito próxima do lava-loiças (cf. imagens juntas a fls. 8 a 11 e declarações do Reclamante);



17. A decisão de dividir a bancada em duas peças e o local da divisão foi tomada pelo fornecedor contratado pela Reclamada, de modo pode transportar as peças no elevador da habitação dos Reclamantes (cf. inquirição da testemunha ---);
18. O instalador/fornecedor da bancada não informou a Reclamada, nem os Reclamantes, da divisão da bancada, ou do local da divisão (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha --- e --);
19. O comprimento máximo possível da bancada que os Reclamantes encomendaram à Reclamada numa única peça é de 3015 cm (cf. inquirição da testemunha ---);
20. O comprimento total da bancada dos Reclamante é de 3332 cm (cf. declarações do Reclamante);
21. Na colocação da bancada, a tira de ligação do tampo à parede foi cortada (rodapé), apresentando uma junção desfasada da junção das peças da bancada (cf. imagens juntas a fls. 8 a 11);
22. A junção das partes da pedra não teve em conta a heterogeneidade do seu desenho, sendo perceptível um padrão diferente (cf. imagens junta a fls. 8 a 11 e declarações do Reclamante);
23. A 29 de dezembro de 2022, a Reclamante enviou mensagem a --- a reclamar da montagem da bancada (cf. doc. a fls. 12 e mensagens *WhatsApp* da Reclamante com a testemunha --- juntas em audiência de discussão e julgamento);
24. A 2 de fevereiro de 2023, a Reclamada encaminhou para o Reclamante a resposta da empresa que forneceu a pedra (cf. doc. a fls. 13);
25. A 2 de fevereiro de 2023, o Reclamante apresentou, no Livro de Reclamações da Loja de Telheiras da Reclamada, reclamação (cf. Doc. a fls. 14-15);
26. A Reclamada propôs ao Reclamante, que não aceitou, um desconto de 10% no valor da bancada (cf. declarações do Reclamante);
27. O prédio dos Reclamante tem escadas largas que permitem o transporte de bens grandes dimensões (cf. declarações do Reclamante);

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações dos Reclamantes, e das seguintes testemunhas da Reclamada: ---, -- e ---.

Começando pela Reclamante, esclareceu a mesma ser casada com o Reclamante, no regime de comunhão de adquirido, tendo a bancada em causa sido comprada para a cozinha da casa onde residem.

Avançando para o Reclamante, esclareceu o Tribunal que a bancada foi escolhida para a sua cozinha, após terem visto uma bancada de exposição na loja da Reclamada que gostaram. Que encomendaram uma bancada a Reclamada, tendo indicado as medidas da mesma, tendo sido informados que posteriormente seria agendada deslocação ao local para retificação. Que nem nessa ocasião, nem em momento posterior, foram informados que a pedra da bancada teria de ser dividida em duas peças. Que não indicou que queria uma peça única tendo-se limitado a contratar o fornecimento de uma bancada. Que esteve presente na primeira deslocação a sua casa para retificação da medida da bancada, não tendo a mesma sido concluída por os móveis da cozinha não estarem montados. Que tentou mudar a data da montagem da bancada, para estar presente no local, mas que tal não foi possível pelo instalador. Que o desenho das peças da bancada da cozinha em sua casa ao nível da junção é diferente, sendo perceptível. Que, ademais, a junção da pedra do rodapé/tampo da bancada não coincide com a junção da pedra da bancada. Que o local de junção das peças da bancada é muito próxima do lava-loiças, tendo o receio de, a médio prazo, ter infiltrações com a utilização do lava-loiças. Que o prédio onde vive tem escadas bastante largas, tendo inclusivamente sido transportado pelas mesmas um piano vertical de grandes dimensões.

Prosseguindo para a prova testemunhal.

Começando pela testemunha ---, vendedora de cozinhas na loja da Reclamada em Telheiras, esclareceu que ajudou o Reclamante a fazer a encomenda da bancada e que, por ocasião do projeto, a bancada era constituída por uma única peça. Esclareceu ainda que as bancadas são fornecidas por instalador terceiro contratado pela Reclamada e que nunca soube que a bancada em causa iria ser constituída por duas peças, não tendo informado o Reclamante dessa situação. Questionada quanto às dimensões da bancada na exposição da loja, igual à



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



escolhida pelo Reclamante, respondeu não saber as medidas da mesma, mas reconheceu que na bancada de exposição a junção das peças está mais afastada do lava-loiças que a junção da bancada fornecida ao Reclamante.

Foi ainda ouvido como testemunha ---, gerente da ---. Esclareceu esta testemunha que a empresa onde trabalha é contratada pela Reclamada para fornecer bancadas de cozinha, tendo sido contratado para fornecer a bancada em casa dos Reclamantes. Que nunca foi a casa dos Reclamante ou falou com os mesmos. Que tem conhecimento que funcionários da empresa foram a casa dos Reclamante para retificar as medidas da bancada, por duas ocasiões: a 3 de novembro e a 9 de dezembro de 2022. Que foi a --- que forneceu a bancada e que tomou a decisão de proceder à sua divisão em duas peças, e no local em que o fez. Que a divisão das peças da bancada não foi comunicada à Reclamada e foi motivada pelo facto de as mesmas poderem ser transportadas dentro do elevador do prédio dos Reclamantes. Que, no máximo, o tipo de bancada escolhida pelos Reclamante só pode ter 3015 cm de cumprimento.

Por fim, foi ouvido Gonçalo Ramos, funcionário da Reclamada na loja de telheiras em projetos de cozinha. Questionado quanto aos factos em discussão nestes autos, declarou desconhecer os mesmos, assim como desconhecer as dimensões da bancada em exposição na loja de telheiras do mesmo tipo que a bancada adquirida pelos Reclamantes.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por constituir matéria conclusiva ou não relevar para a decisão da causa.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Os Reclamantes contrataram à Reclamada, profissional, o fornecimento e a montagem de uma bancada para a sua cozinha. Isto é, *uma empreitada de bens de consumo*, abrangida pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, e pelo regime geral do contrato de empreitada, previsto nos artigos 1207.º e seguinte do Código Civil.

De acordo com o disposto no artigo 5.º do DL n.º 84/2021, o empreiteiro tem o dever de entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos objetivos de conformidade (objetivos e subjetivos), assim como, nos termos do disposto no artigo 9.º do mesmo diploma, de proceder à instalação correta dos bens, sob pena de responder pela desconformidade do bem entregue e/ou da respetiva instalação.

Por outro lado, nos termos gerais (cf. artigos 1208.º e 762.º do Código Civil), no cumprimento da obrigação de execução da empreitada, tem o empreiteiro de atuar de acordo com as regras da arte e observar as regras de boa fé.

No que diz respeito aos requisitos objetivos de conformidade, os bens entregues devem, entre outros, corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato [cf. alínea *b*) do n.º 1 do artigo 7.º do DL n.º 84/2021].

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante contratou à Reclamada o fornecimento e montagem de uma bancada de cozinha, na sequência de ter vista uma bancada de pedra de exposição na loja da Reclamada igual à que encomendou. Que a dita bancada de exposição tinha uma peça com, pelos menos 286 cm de comprimento e que a junção estava feita do modo a não ser perceptível e longe do lava-loiças.

Adicionalmente, ficou provado que foi encomendado à Reclamada “uma bancada” e que a Reclamada em momento algum informou o Reclamante de que bancada seria constituída por duas peças, nem questionou ou informou do local onde a bancada seria dividida de modo a que os danos da obra tivessem a oportunidade de, querendo, e dentro dos limites das regras técnicas, indicar outro local para a mencionada junção. Isto é, a Reclamada, através que empresa que subcontratou, atuou unilateralmente, em preterição dos deveres de boa-fé de informação a que estava obrigada, decidindo dividir a bancada contratada, no essencial, para poder transportar as peças assim divididas por elevador.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

As regras da boa-fé na execução do contrato impunham que a Reclamada informasse previamente os Reclamantes que a bancada teria de ser dividida e o local da divisão permitindo aos Reclamantes, credores da prestação, optar, dentro dos limites das regras técnicas, por indicar outro local para a mencionada junção de acordo com os seus interesses. Por fim, ficou provado que a bancada foi instalada incorretamente. Com efeito, na junção das duas peças que compõem a bancada, o instalador não teve em conta o padrão das diferentes peças, sendo a junção perceptível. Ora, segundo revelam as regras da experiência, nos casos em que não é possível, tecnicamente, uma só peça, impões certificar que a mencionada junção é efetuada de modo a que o padrão de uma das pedras coincida com o padrão da outra pedra, numa lógica de continuidade. Ora, não só tal não sucede, como a própria junção das peças do rodapé/junta da bancada não coincide com a junção das peças bancada.

Em suma, a Reclamada violou as regras da boa-fé na execução da obra contratada, os requisitos objetivos de conformidade e procedeu a uma instalação incorreta da bancada e do rodapé, com vícios que reduzem o valor da obra. Ademais, tendo ficado provado que a junção das peças está demasiado próxima do lava-loiças do Reclamante, considera-se fundado o receio de o Reclamante vir, num futuro próximo, a ter problemas de infiltração.

Assim, estamos perante uma obra defeituosa ou desconforme, não podendo os Reclamante razoavelmente esperar, nos termos em que o contrato foi celebrado, que a bancada fosse montada nos termos em que o foi, ou que, sendo necessária a sua divisão em duas peças, os Reclamante não fosse ouvido sobre isso e não tivessem uma palavra a dizer quanto ao local onde seria efetuada a mencionada divisão.

Demonstrada a desconformidade do serviço com o contrato, tem a Reclamada de responder pela mesma, valendo a presunção de culpa prevista no artigo 799.o do Código Civil, que a Reclamada não ilidiu.

Avançando, importa conhecer as pretensões dos Reclamantes: a condenação da Reclamada na substituição da bancada por outra, constituída por peça única ou com junções que não prejudiquem a estética e durabilidade dos móveis da cozinha. Através destes pedidos, mais não estão os Reclamante do que a exercer o direito à reposição da conformidade, reconhecido na alínea a) do n.o 1 do artigo 15.o do DL n.o 84/2021.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, no caso em análise, tendo ficado provado que não é tecnicamente possível à Reclamada executar a bancada contratada numa única peça, têm os Reclamantes direito a substituição da bancada em duas peças, cujas junções (da banda e do rodapé/junta, devem coincidir e não ser perceptível quanto ao padrão da bancada, sendo a divisão previamente acordada com os Reclamantes, com os limites da possibilidade técnica para a sua execução.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir a bancada colocada na cozinha dos Reclamantes por outra (compreendendo o rodapé) sem desconformidades.

Fixa-se à ação o valor de € 2176,55 (dois mil, cento e setenta e seis euros e cinquenta e cinco cêntimo), o valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de junho de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)