



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4047 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

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

Direito aplicável: art. 236.º do CC; Lei 24/96, de 31 de Julho; DL 446/85; arts 562.º, 563.º e 566.º do CC

Pedido do Consumidor: Indemnização no montante de €233,70, pelos danos provocados pela má prestação do serviço de Instalação.

SENTENÇA Nº 95 / 2023

Reclamante:

Reclamado:

1. RELATÓRIO:

Segundo alega a reclamante:

Tendo comprado, em 11/1/2022, um móvel e respectivo lavatório numa loja da reclamada, pelo valor de € 297,00, com entrega, desmontagem e instalação, no montante de € 143,00, por ocasião de tal instalação, que ocorreu em 29/1/2022, os funcionários da reclamada furaram um cano de abastecimento de água na sua casa de banho, causando danos no montante peticionado.

A reclamada declinou qualquer responsabilidade no sucedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada apresentou a sua contestação, alegando em suma:

A instalação da canalização deve ser previamente fornecida pela reclamante.

Nos termos e condições gerais da reclamada consta expressamente, no ponto 4.5.2; “é da responsabilidade do cliente quaisquer danos a elementos não visíveis resultante da fixação dos artigos em local indicado pelo mesmo”.

Não tem, assim, a reclamada responsabilidade do sucedido.

No decurso da audiência pela reclamante foi dito que, por mero lapso, não foi pedido o reembolso de quantia de € 69,00 que também pagou à reclamada, para instalação do equipamento em questão, sendo certo que a mesma não veio a ter lugar por acto da mesma reclamada.

2. 1. FACTOS PROVADOS:

Em 11/1/2022 a reclamante adquiriu numa loja da reclamada, um móvel de lavatório e respectivo lavatório, pelo preço de € 297,00.

Mais pagando a quantia de € 143,00 pela entrega, desmontagem do anterior equipamento e instalação do novo (€ 39,00 + € 35,00 + € 69,00, respectivamente) em sua casa.

Durante a instalação, que ocorreu no dia 29/1/2022, os funcionários da reclamada furaram um cano existente na casa de banho, que a reclamante foi obrigada a mandar reparar a expensas suas, dependendo para tal a quantia de € 233,70.

Tais funcionários abandonaram o local, sem instalarem o móvel e lavatório. A reclamada não assume qualquer responsabilidade pelo serviço prestado à reclamante.

No seu *site*, da loja *online*, no ponto 4.5.2 (instalação de casas de banho), consta, além do mais, o seguinte: “É da responsabilidade do CLIENTE quaisquer danos a elementos não visíveis resultante da fixação dos artigos em local indicado pelo mesmo.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos termos e condições gerais da prestação de serviços---, no ponto 13, consta a seguinte menção: “ ... Na medida do permitido pela lei, a --- não se responsabiliza por danos causados em canalizações de água, ... quando proceder a instalação de mobiliário em paredes ou tetos, em consequência da falta de informação, informação inadequada, insuficiente ou falaciosa disponibilizada pelo cliente ...”.

A tubagem furada pela reclamada foi reparada por um terceiro contratado pela reclamante, como pelo mesmo foram colocados os azulejos da casa de banho e foi instalado o móvel e seu lavatório.

Como havia um lavatório montado na casa de banho a reclamante desconhecia que era necessário fazer nova perfuração.

2.2: FACTOS NÃO PROVADOS:

Que a instalação da canalização devesse ser previamente fornecida pela reclamante.

Que à reclamante tivesse sido solicitada indicação do local onde estava instalada a canalização oculta na parede

Que a reclamante tivesse indicado o sítio onde deveria ser efectuada a perfuração.

Que a cláusula 4.5.2 dos termos e condições gerais da reclamada tivesse sido comunicada na íntegra à reclamante.

Que o ponto 13 dos termos e condições gerais da prestação de serviços---- tivesse sido comunicado à reclamante.

Que tivesse sido assegurado a esta a compreensão das mensagens que estão subjacentes às ditas cláusulas.

.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O Tribunal é competente - arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Requeru a reclamante a ampliação do pedido, para nele constar também a condenação da reclamada a reembolsá-la da quantia de € 69,00 que, sem qualquer contrapartida por banda daquela no tocante à instalação do móvel e respectivo lavatório, pagou,

Contudo, se o seu primitivo pedido proceder, irá ser reembolsada da quantia que pagou a um terceiro e que incluirá também a instalação do equipamento aqui em causa. Que foi conseguida com êxito.

Não devendo, nesse caso, ser reembolsada da quantia que pagou à reclamada para instalação do móvel e lavatório, pois que este, embora por um terceiro, foi instalado, indo a reclamante receber a quantia que veio a despende com a dita instalação.

Tudo sucede como se o equipamento ora em causa tivesse sido instalado pela reclamada.

A qual, não o tendo feito, pagará à reclamante o que esta despendeu com a referida instalação.

Relega-se, assim, o conhecimento desta questão para final.

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

Foi celebrado entre reclamante e reclamada um contrato de compra e venda, que teve por objecto, mediante contrapartida em dinheiro paga por aquela, a compra e venda de um armário e lavatório respectivo, fornecido pela reclamada, bem como a prestação de serviços por banda desta, que incluíam a desmontagem, a entrega por transportadora e a instalação do dito equipamento na casa da reclamante/consumidora^[1]/^[2].

Ora, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços que lhe são prestados, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, de modo adequado às suas legítimas expectativas, enquanto consumidor médio colocado na posição de contraente real (art. 236.º do CC) – art. 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Devendo a prestação de serviços em causa – *in casu* a desmontagem do anterior equipamento e a instalação do novo – ser conforme com o negócio outorgado pelas partes.

Cumprindo o devedor a sua obrigação na íntegra quando realiza a prestação a que está vinculado (art. 762.º do CC).

Abrangendo o contrato quer o que foi objecto de acordo expresso, quer o que resulta integrado, designadamente por força do princípio da boa fé, inerente a todos os contratos^[3].

Ora, é bom de ver, sem necessidade de complexas interpretações, que a devedora, ora reclamada/fornecedora, ao perfurar, através de funcionários que agiam em seu nome, um cano de água da casa de banho da reclamada/consumidora, não agiu em conformidade com o contrato que celebrou.

Tendo a reclamante cumprido a sua parte, ao pagar o preço acordado para tal serviço.

A nada mais estando obrigada.

Mas, vem a reclamada invocar uma cláusula constante do seu *site* que, segundo a mesma, a iliba de responsabilidade por danos causados em elementos não visíveis, crendo-se, com tal expressão, aludir à canalização da casa de banho oculta na parede. Parecendo-nos – a cláusula é pouco clara – sustentar que o local da nova instalação deveria ter sido indicado pela reclamante.

Estamos, agora, no domínio das cláusulas contratuais gerais previstas no DL 446/85, de 25 de Outubro, que veio instituir e disciplinar o uso pelo proponente de cláusulas pré-elaboradas, unilateralmente formuladas, sem negociação prévia e cujo conteúdo o beneficiário não pôde influenciar.

Surgindo-nos as mesmas, fruto das vicissitudes da contratação em massa, como um desvio ao princípio da autonomia privada, mediante o qual as partes, dentro dos limites da lei, podem livremente fixar o conteúdo dos contratos^[4].



Sendo certo que no domínio da contratação baseada em condições negociais gerais ocorre tipicamente uma perturbação do equilíbrio negociatório, já que as cláusulas aparecem como unilateralmente predispostas para uma série de contratos, acabando por se integrarem no contrato singular sem que a contraparte do utilizador tenha qualquer possibilidade de influir nos respectivos termos^[5].

Conhecido que é o direito à informação genericamente previsto no art. 8.º da Lei 24/96, de 31 de Julho, o ónus de comunicação e do dever de informação previstos nos arts 5.º e 6.º do dito DL 446/85 são instrumentos paradigmáticos daquele mencionado direito, no âmbito contratual. Devendo a cláusula ser comunicada na íntegra ao aderente de tal maneira que se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo, sendo que o critério do *modus* de comunicação acaba por ser determinado pela eficácia da mesma, aferida pela sua adequação a ser conhecida completa e efectivamente por um destinatário que use de diligência comum^[6].

Ora, *in casu*, provado não ficou que a cláusula em apreço tivesse sido comunicada à reclamante.

E se tal não ficou provado, escusado será averiguar se tal dever de informação foi cumprido,

Cabendo o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva à mesma reclamada.

O que esta não fez.

Pelo que tal cláusula se considerará excluída do respectivo contrato singular (art. 8.º, al. a) do referido DL 446/85).

O ora dito quanto a tal cláusula vale para a outra mencionada nos factos provados.

Pois também não ficou provado o respectivo ónus de comunicação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

É, pois, a reclamada responsável pelo prejuízo que causou ao consumidor, por falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (art. 12.º da citada Lei nº 24/96). E, tratando-se de responsabilidade civil contratual, a culpa presume-se (art. 799.º do CC). Cabendo ao comprador provar a falta de conformidade, o dano e o nexo de causalidade^[7].

O que o mesmo logrou fazer.

Tem, pois, a reclamante direito a ser ressarcida dos danos patrimoniais que sofreu e que correspondem, no primitivo pedido da mesma, ao que despendeu com a reparação da tubagem, colocação de azulejo e colocação do móvel, bem como com a deslocação de um profissional (arts 562.º, 563.º e 566.º do CC).

Ou seja, deve a reclamante ser ressarcida da quantia global de € 233,70 que despendeu.

Sucedendo que a procedência de tal pedido faz improceder, pelas razões atrás já afloradas, o ampliado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada --- a pagar à reclamante ----, a título de ressarcimento de danos patrimoniais, e em 15 (quinze) dias, a quantia de € 233,70 (duzentos e trinta e três euros e setenta cêntimos). Improcedendo a reclamação, com a respectiva absolvição, a tal respeito, da reclamada, na parte referente à ampliação do pedido (€ 69,00).

Sem custas,
Notifique.

13/03/2023

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro

[1] O contrato de compra e venda, tal como é definido no art. 3.º, al. f) da Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, inclui qualquer contrato que tenha por objecto simultaneamente bens e serviços.

[2] Cfr., ainda, citado art. 3.º, al. d).

[3] Comentário ao Código Civil, Direito das Obrigações, Obrigações em Geral, Faculdade de Direito da UC, p. 62.

[4] Jorge Morais Carvalho, Lições de Direito de Consumo, p. 100.

[5] Almeno de Sá, Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre as Cláusulas Abusivas, p. 208

[6] José Manuel Araújo de Barros, Cláusulas Contratuais Gerais, p. 60.

[7] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 189 e Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, p. 436.