



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2583 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; artigo 1207º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Resolução contratual por cumprimento defeituoso de contrato de compra e venda e contrato de empreitada (2.305,90€)

SENTENÇA Nº 5 / 2024

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou um contrato de fornecimento e montagem de porta exterior com a Reclamada que declarou resolvido, com fundamento em cumprimento defeituoso. Pede, a final, a declaração de resolução do contrato. Indica, como valor, € 2.305,90.

A Reclamada, veio contestar alegando, em suma, que celebrou um contrato de fornecimento e montagem de uma porta de entrada que, por lapso, foi lacada na cor errada, tendo a situação sido corrigida e a porta montada. Que, após isso, o Reclamante veio alegar desconformidades na mencionada porta, mas que as mesmas não existem, com exceção de uma mocha na porta que a Reclamada se disponibilizou a reparar, tendo o Reclamante recusado a respetiva reparação, exigindo a resolução do contrato. Que o Reclamante não tem direito à resolução do contrato, por a desconformidade do bem ser mínima. Conclui, a final, pela improcedência da resolução.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 6 de setembro de 2022, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato que tinha por objeto o fornecimento e a montagem de “1 porta entrada thermoline 41 s/vidro, interior branco exterior antracite 940x2080, abertura direita” com “Manípulo rectangular” (cf. contrato de empreitada junto a fls. 125 e ss., e doc. a fls. 133 e ss.);
2. O modelo de porta escolhido pelo Reclamante não tem óculo (cf. doc. a fls. 133 e seguintes e imagem a fls. 47 e 141);
3. O preço acordado pelo fornecimento e montagem da porta exterior foi de € 2.305,90, a pagar do seguinte modo: € 250,00 a título de pagamento antecipado e o remanescente em 46 prestações mensais de € 44,70 (cf. doc. a fls. 125 e ss.);
4. Por conta do contrato celebrado, o Reclamante pagou à Reclamada € 250,00, e a primeira prestação, de € 44,70, em março de 2023 (cf. doc. fls. 125 e seguintes);
5. A porta de exterior encomendada à Reclamada tinha por objeto a residência do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
6. A 22 de dezembro de 2022, a Reclamada deslocou-se à residência do Reclamante para montar a porta (cf. *email* a fls. 16 e inquirição da testemunha ---);
7. Nesta ocasião, a Reclamada apercebeu-se que a porta tinha sido lacada na cor errada, em castanho ao invés de antracite, tendo esta sido recolhida para lacagem na cor correta (cf. *email* a fls. 16 e inquirição da testemunha---);
8. A 23 de janeiro de 2023, a Reclamada instalou a porta exterior na residência da Reclamante (cf. *email* a fls. 8-9 e declarações da Reclamante);



9. A porta instalada pela Reclamada tinha abertura à direita, não tinha óculo e tinha puxador retangular (cf. doc. 1, doc. a fls. 47, imagens a fls. 47, 48 e 141);
10. A porta instalada tinha pintura fresca de uma massa na porta, do lado da frente inferior (cf. imagem da porta junta sob doc. 3 da contestação);
11. Nesta ocasião, o Reclamante queixou-se, por escrito, dos seguintes problemas: o painel está incorreto; não tem puxador, nem óculo, a abertura é incorreta, tem pintura fresca no local da massa e fraca qualidade (cf. *email* a fls. 8-9, imagens a fls. 16 e 17 e declarações da Reclamante);
12. Nesta ocasião, a mulher do Reclamante solicitou à Reclamada a devolução da entrada, de € 250,00, o levantamento da porta exterior instalada e recolocação para porta antiga e que esperava que as portas interiores não tivessem o mesmo problema (cf. *email* a fls. 8-9);
13. A Reclamada comunicou à mulher do Reclamante que a porta montada tinha um problema na parte de baixo da mesma, mas que seria reparada pelo fornecedor da mesma, não tendo a mulher do Reclamante aceite a respetiva reparação (cf. inquirição da testemunha ----);
14. A 26 de janeiro de 2023, Paula Rodrigues enviou *email* à Reclamada a queixar-se da porta de exterior montada na fração, por motivo de não fechar corretamente e a pedir a devolução do sinal, de € 250,00 (cf. *email* a fls. 7-8 e vídeo juntos pelo Reclamante);
15. Posteriormente, em data não apurada, a Reclamada comunicou à mulher do Reclamante que a porta montada necessitava de ser afinada e que isso seria feito pelo fornecedor da mesma, não tendo esta aceite a respetiva afinação (cf. inquirição da testemunha --);
16. A 30 de janeiro de 2023, --- enviou *email* à Reclamada voltando a queixar-se da porta de exterior entregue na fração e a pedir a devolução do sinal (cf. *email* a fls. 7-8);
17. A 15 e 28 de fevereiro de 2023, --- enviou, com conhecimento ao Reclamante, *emails* à Reclamada (cf. *emails* a fls. 7);



18. A 28 de fevereiro de 2023, a Reclamada informou o Reclamante que dava por concluída a montagem da porta da entrada, estando disponível para agendar a retificação/substituição da porta danificada, não tendo sido possível por o Reclamante não estar disponível para o fazer, ficando a aguardar contacto (cf. *email* a fls. 13 e inquirição da testemunha ---);
19. A 8 de março de 2023, ---, com conhecimento do Reclamante, dirigiu novo *email* à Reclamada por esta respondido nesse mesmo dia (cf. *email* a fls. 16-17 e *email* a fls. 18);
20. A 8 de março de 2023, o Reclamante apresentou duas queixas no livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 24-25, doc. a fls. 26-27 e doc. a fls. 108-109);
21. Em data concretamente, não apurada, mas depois de maio de 2023, o Reclamante mandou instalar uma outra porta de exterior na sua residência (cf. declarações do Reclamante e doc. a fls. 112 e 113).

3.1.2. Factos não provados

Com pertinência para o conhecimento da lide, não ficaram provados os seguintes factos:

1. A qualidade da porta exterior da porta encomendada à Reclamada;
2. Que a Reclamada, por ocasião da comercialização da porta, tenha dito ao Reclamante que a porta contratada fosse o modelo junto a fls. 37.

3.1.3. 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.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, ouvida por iniciativa do Tribunal, e o depoimento das testemunhas da Reclamante: --- e ---.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto ao Reclamante esclareceu, no essencial, que contratou com a Reclamada o fornecimento e montagem de uma porta de exterior para a sua residência. Que a porta montada não correspondeu ao modelo contratado. Que a porta montada tinha uma moessa. Que, alguns dias após a referida instalação, a porta começou a abrir e fechar com alguma dificuldade. Que nunca foi contactado para a porta ser reparada. Que decidiu trocar a porta de exterior por outra. Que comunicou à Reclamada a resolução do contrato, pedindo a devolução do adiantamento, com fundamento em defeitos na porta.

Por sua vez, a testemunha ---, administrativa da Reclamada, declarou a mesma, que a referida porta ia ser montada, pela primeira vez, em dezembro de 2022, o que não aconteceu por ter sido lacada na cor errada. Que a montagem da porta ocorreu em janeiro de 2023, tendo sido informada pelo fornecedor da mesma, que a parte exterior da porta tinha uma moessa, mas que esta seria reparável. Que a mulher do Reclamante apresentou queixas da porta montada, pretendendo a resolução do contrato e devolução do preço pago. Que respondeu que a porta montada foi a escolhida pelo Reclamante. Que transmitiu à mulher do Reclamante que a porta montada tinha, de facto, uma moessa exterior, prontificando-se a reparar a mesma pelo fornecedor, tendo a mulher do Reclamante recusado a respetiva reparação. Que, mais tarde, a mulher do Reclamante se queixou de dificuldade a abrir e fechar a porta, tendo informado que a porta necessitava de ser afinada pelo instalador, tendo a mulher do Reclamante recusado a respetiva deslocação. Que falou com a mulher do Reclamante ao telefone pelo menos 10 vezes, que por ocasião de montagem da porta exterior, quer antes quer após 28 de fevereiro de 2023, nunca tendo a mulher do Reclamante aceite agendar uma data para a reparação da porta e que a mesma, sendo marcada, teria sempre de passar pela testemunha.

Por sua vez, ---, arquiteta da Reclamada, declarou foi à residência do Reclamante, tendo observado que a mencionada porta tinha moessa exterior e que, apesar de abrir e fechar, era com alguma dificuldade. Que falou com o fornecedor da porta, que lhe comunicou que a moessa na porta seria facilmente reparável e a mesma necessitava, quanto ao fecho e a sua abertura, de ser afinada. Quer reportou essa resposta à testemunha.

Avançando para os factos não provados.

No que concerne ao facto não provado A., não se consideraram suficientes nem o *email* do Reclamante, nem as suas declarações, para dar como provado que a porta de exterior cujo fornecimento e montagem foi contratada à Reclamada é de “baixa” qualidade. Impunha-se, em nosso ver, prova adicional que permitisse dar como provado, desde logo, a qualidade assegurada pela Reclamada ao Reclamante ou a qualidade esperada em porta idêntica à contratada pela Reclamante. A análise das



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



fotografias da porta montada pela Reclamada na residência do Reclamante, não permite inferir a qualidade da mesma. Apenas que apresenta um dano exterior, ao nível da parte inferior da mesma. Em nosso entender, o facto de o Reclamante ter mandado instalar uma outra porta de exterior na sua residência, indiciariamente mais resistente do que aquela que contratou à Reclamante e por um preço inferior, não permite dizer que a porta instalada em casa do Reclamante não tem a qualidade que se espera numa porta de exterior. Conforme é do conhecimento público, as portas de exterior podem ter a mais diversa qualidade, tudo dependendo que tiver sido contratado. Desde o isolamento térmico, à fechadura, ao material porque é constituída, etc.

Quanto ao facto não provado B., perante o catálogo que foi junto pela Reclamada, por um lado, e o contrato que foi assinado pelas Partes, por outro, não se consideraram suficientes as declarações do Reclamante e a imagem de porta junto a fls. 37, para dar como provado que o Reclamante tenha contratado com a Reclamada o fornecimento de um modelo de porta diferente da que consta do contrato assinado.

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, capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

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

O Reclamante contratou à Reclamada, profissional, a elaboração e a montagem de uma porta exterior para a residência do primeiro. Estamos, assim, perante um contrato de *empreitada*. A Reclamada, mediante o pagamento de um preço, obrigou-se a realizar uma obra aos Reclamantes, constituída pelo fornecimento e montagem de uma porta exterior, de acordo com plano convencionado (cf. artigo 1207.o do Código Civil). Adicionalmente, estamos perante uma empreitada de *consumo* regulada especificamente no Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro.

Pretende o Reclamante a declaração resolução do contrato, com fundamento na sua execução defeituosa.

Apreciando e decidindo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Juridicamente, a resolução pretendida pelo Reclamante, nos termos e para os efeitos do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, terá de assentar numa falta de conformidade do serviço com o contrato.

Compulsada a matéria de facto, ficou provada que a porta fornecida e montada pela Reclamante tinha pintura fresca de uma massa na porta, do lado da frente inferior o que, em nosso entender, consubstancia uma falta de conformidade objetiva do bem, por não corresponder à qualidade e características que se esperam numa porta de exterior, fornecida na condição de nova (cf. artigo 7.º, n.º 1, al. d), do DL n.º 84/2021). O mesmo sucede quanto ao facto de, alguns dias após o respetivo fornecimento e montagem, a porta abrir e fechar com alguma dificuldade.

Quanto aos demais vícios/faltas de conformidade alegados pelo Reclamante, não logrou o mesmo demonstrar que tivesse contratado o fornecimento de uma porta de modelo diferente da porta que foi instalada, nem com óculo, nem com puxador ou abertura diferente, nem tão-pouco que a porta fornecida tivesse uma qualidade inferior à esperada.

Nos termos do disposto do artigo 16.º do DL n.º 84/2021, nos casos de a falta de conformidade de manifestar no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato. Ou seja, nestes casos, não existe uma hierarquia da reparação ou substituição o bem desconforme.

Contudo, no que à resolução diz respeito, tal direito, continua a ter de ser exercido em conformidade com as regras da boa-fé, sendo ainda de aplicar o disposto no n.º 6 do artigo 15.º do DL n.º 84/2021, nos termos do qual, se a falta de conformidade for mínima, o consumidor não tem direito à resolução do contrato. Ora, analisada a matéria de facto, inclusivamente os vídeos juntos pelo Reclamante, é, nosso entender, que a falta de conformidade ocorrida é mínima. Com efeito, a desconformidade assinalada não impede o fim a que se destina, de segurança e de acesso a uma habitação. Por outro lado, conforme revelam as regras da experiência, com alguma frequência as portas instaladas podem carece de afinação posterior para abrir e fechar corretamente, por cedência dos materiais ou do local onde foram instalados.

Resta, pois, ao Reclamante o exercício dos demais direitos que a lei lhe confere no caso de falta de conformidade do bem, tendo ficado provado que a Reclamada manifestou a sua disponibilidade para repor a conformidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 2.305,90 (dois mil, trezentos e cinco euros e noventa cêntimos), o valor do contrato cuja resolução é pretendida pelo Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de janeiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)