



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4235/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

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

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Ser ressarcido, no mínimo, do valor do pagamento efetuado, correspondente a 40% do valor contratual, 720,80 €

SENTENÇA Nº 70/2024

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato sob pena de justa causa para a devida resolução e compensação.
3. Nos termos do artigo 12.o, da Lei n.o 24/96, de 31 de julho, está previsto o direito à reparação de danos, em que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

1. Identificação das partes

Reclamantes: ----

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alegam os Reclamantes no seu pedido, em síntese que a 17 de abril de 2023 realizaram um contrato com a reclamada com vista a ser feito o fornecimento e a montagem de caixilharia de PVC.

Com a adjudicação efetuaram o pagamento à reclamada do valor correspondente a 40% do valor contratual, ou seja €720,80, incluindo iva, conforme recibos que anexaram enviados pela reclamada a 26 de abril.

Com a aproximação do início do prazo previsional mais favorável de 12 semanas no início de julho, para a substituição das janelas, após contacto efetuado foi-nos comunicado que o material ainda não tinha chegado a Portugal.

Desde então, ou seja, desde início de julho de 2023 e apesar das inúmeras tentativas efetuadas pelos reclamantes não obtiveram mais qualquer comunicação adicional por parte da reclamada.

Após o termo do prazo máximo, de 20 semanas para a substituição das janelas, a 04 de setembro de 2023 e por ausência de informação pela outra parte da empresa deslocaram-se à loja em Lisboa, tendo deparado com a informação que estava encerrada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A 06.09.2023 enviaram um email para a sede e loja do Algarve, ao cuidado da administração expondo a situação e requerendo resposta sobre a falta de cumprimento do contrato.

Novamente a 28.09.2023 foram à loja, mas agora ao Algarve, e não lhes foi dado qualquer esclarecimento relevante, procedendo à exposição por escrito e no livro de reclamações. Decorridos 15 dias úteis e sem resposta da Reclamada vieram a recorrer a este Centro.

Requerem ser devidamente ressarcidos do valor pago, e conforme solicitado em audiência, serem compensados por todos os danos não patrimoniais sofridos, desde os transtornos nas suas vidas com toda esta situação, a ausência de resposta e as deslocações que tiveram de realizar de Lisboa ao Algarve que se revelaram infrutíferas.

A reclamada, nunca respondeu ao processo, não apresentou contestação nem se fez representar oralmente em audiência.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de €1070,80 (mil e setenta euros e oitenta cêntimos), conforme pedido corrigido em audiência.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes os Reclamantes apenas.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, uma vez que a Reclamada estava devidamente notificada do processo e da audiência.

Foram ouvidos os mesmos.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

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

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida Reclamada.

De acordo com o disposto no artigo 35.o/2, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no Regulamento do CACCL, se a reclamada não apresentar a sua contestação, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações dos reclamantes.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a) Os reclamantes em consequência de contrato celebrado com a reclamada para a prestação de um serviço de empreitada e entrega de janela,
- b) Pagaram a 17 de abril de 2023 o valor de €720.80, correspondente a um adiantamento de 40%, do orçamento que lhes foi entregue;
- c) Contudo apesar de ter ficado acordada a entrega das janelas tal não ocorreu;
- d) Nem no prazo de 12 semanas, nem em 20 semanas.
- e) Os mesmos realizaram queixa escrita a 06.09.2023;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- f) Deslocaram-se às lojas de Lisboa e no Algarve em Alancil;
- g) Sem serem bem-sucedidos;
- h) Preencheram o Livro de Reclamações a 29.09.2023 e nova reclamação escrita a 13.11.2023, sempre sem resposta.
- i) Os danos sofridos com o sucedido podem ser contabilizados no mínimo em €350, devido a transtornos sofridos na vida familiar dos reclamantes;
- j) E a deslocações feitas;
- k) A reclamada violou deveres fundamentais do consumidor com a sua atuação e delonga.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a) Que a Reclamada tenha devolvido aos consumidores os valores reclamados;
- b) Que a Reclamada tenha cumprido o contrato realizado.
- c) Que a Reclamada tenha procedido de forma adequada e em cumprimento dos direitos dos reclamantes e do contrato celebrado;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se no contrato de compra e venda, em que uma das partes se obrigou perante a outra a uma entrega de bem certo e determinado.

No caso a Reclamada recebeu uma quantia de adiantamento para a realização de umas janelas em PVC no valor total orçamentado de €1802, a 13 de março de 2023.

De acordo com o contrato o prazo previsto de entrega era de 10 a 14 semanas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço – no caso de montagem – encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.o, 4.o, 8.o e 9.o da Lei n.o 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expectativas causadas no consumidor.

Ainda que se pudesse chamar à colação o regime relativo à compra e venda e à falta de conformidade dos bens, desde logo pela ausência de entrega e de cumprimento com o que foi estipulado pelas partes.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor e nunca mais respondeu ou atendeu aos pedidos do consumidor.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Nos termos do art. 8.o n.o 1 da Lei n.o 24/96:

«O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.o 24/96, o que leva a considerar o incumprimento definitivo do contrato e a permitir aos consumidores reclamantes que solicitem com validação a resolução do contrato e a devida devolução de todos os valores pagos, atendendo ainda aos direitos que assistem ao consumidor por força do art. 15.o da lei das garantias DL n.o 84/2021.

Desta feita cumpre analisar-se à luz do instituto da responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso os Reclamantes, dos danos alegados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Isto porque face à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.o CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente. E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a libasse de tal.

Para ser apurada a existência destes danos, e se os mesmos devem ser compensados, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.o do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação de serviço e de compra e entrega das janelas que haviam sido contratadas e adiantado o pagamento, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil.

Acrescente-se que por força do art. 12.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.



Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não responder desde logo em tempo útil, e adequado aos reclamantes, bem como estando na posse do valor do adiantamento desde abril 2023 não fez a entrega dos bens, nem respondeu às diversas tentativas solicitadas, demonstrando assim um desrespeito pelo que fora solicitado.

A atuação que teve em nosso entender reúne os pressupostos para apuramento da responsabilidade civil, pois trata-se de um ato de atuação reprovável, voluntário, que causou um dano, com nexo de causalidade para os prejuízos sofridos e cuja culpa só se pode imputar à Reclamada.

Por fim e no que respeita aos danos não patrimoniais, o art. 496.o, n.o 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.a edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples incómodos ou contrariedades”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Neste caso, foi dado como provado que a Reclamada deverá devolver aos Reclamantes a quantia paga de €720,80, à luz do contrato realizado do seu incumprimento e da resolução do mesmo que assim decorre da vontade já manifestada por diversas vezes pelos reclamantes por escrito.

As demandantes alegaram ainda que as suas vidas foram afetadas, pela perturbação que tiveram com todo o procedimento, de idas à loja da Reclamada de modo infrutífero (com a distância Lisboa – Almancil), preenchimento do livro de reclamações, e todas as tentativas realizadas.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, para uma entidade e por isso é aqui tutelável, o pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

O montante da indemnização deve ser fixado equitativamente pelo tribunal, nos termos do art. 496.o, n.o 4, tendo em conta, entre outros aspetos, as circunstâncias do caso e pelo carácter pontual, julga-se adequada a fixação do montante indemnizatório em €350, conforme solicitado pelos reclamantes, com vista a ressarcir os mesmos dos danos não patrimoniais sofridos.

Assim e considerando todo o transtorno que esta situação causou aos reclamantes, e os danos não patrimoniais alegados, cremos dever ser estes reconhecidos e pagos pela Reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, considera-se o pedido totalmente procedente devendo o reclamante receber o valor peticionado de €1070,80, correspondente a €720.80 do valor pago a reembolsar, e €350 de compensação por danos não patrimoniais.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas a pagar pelas partes no presente processo.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento da quantia de €1070.80.

Deposite e notifique.

Lisboa, 21 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos