



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3961/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Reparação de todos os danos causados ou pagamento do orçamento em anexo para outra empresa fazer a reparação.

SENTENÇA Nº 85/2024

1. PARTES

Reclamante: --- devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a reparação de todos os danos causados na sequência do contrato de empreitada celebrado entre as partes ou o pagamento do valor correspondente ao orçamento apresentado por outra empresa para reparar os danos causados (no valor de 2997€).

Para sustentar o seu pedido alega que, na tentativa de reparar danos causados pela obra realizada, a reclamada causou outros danos na sua casa de banho. A reclamada contrapõe que não é devida qualquer indemnização.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 20/02/2024, realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes foi ouvida a seguinte testemunha:

- --- – empregado da reclamada.

A empresa havia arrolado ainda a testemunha ---, da qual prescindiu durante a audiência.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

As partes estão de acordo quanto ao facto de ter sido celebrado entre si um contrato para colocação de um teto falso na casa de banho da reclamante. Do orçamento de 1346€ apresentado pela reclamada, a reclamante pagou 900€, tendo ficado por pagar 446€. Estão de acordo também que durante a colocação do teto, designadamente durante o corte da estrutura necessária para o efeito, saltaram algumas fagulhas que atingiram os azulejos causando marcas de queimadura. Não foi também alvo de discordância que, face a essa situação, a reclamada se disponibilizou a substituir os azulejos danificados. Para esse efeito, a reclamante forneceu a referência dos azulejos, que a reclamada adquiriu para serem colocados na casa de banho da reclamante. As partes estão de acordo também que os azulejos colocados diferem ligeiramente dos azulejos antigos na sua tonalidade. Tal pode ser explicado pela circunstância de poder haver variações nos lotes, cujo fabrico pode originar tonalidades ligeiramente diferentes, mesmo em azulejos com a mesma referência. No que diz respeito aos restantes danos, a reclamante alega que a tampa da sanita ficou com mossas e silicone, o bidé e a torneira do lavatório ficaram com mossas, alguns outros elementos da casa de banho e da casa ficaram com tinta e silicone, a corrente da tampa do bidé ficou partida, ficou sem tampa na banheira, a tomada elétrica deixou de funcionar. Quanto a estes factos, a reclamante não apresentou qualquer prova, pelo que não foi possível dá-los como provados.

Alegou, além disso, que foram causados danos na porta da casa de banho e do quarto, no toalheiro do bidé, que foi deixado entulho por trás do bidé, que há restos de silicone em várias zonas do lavatório, que um azulejo tem um buraco e alguns têm rachas, que não foi pendurado o espelho e que a zona da obra não ficou limpa.

Alegou ainda que a reclamada não protegeu adequadamente as loiças na casa de banho, o chão no seu quarto e no corredor – onde foram colocados os materiais da obra – e não calafetou as portas dos roupeiros, cujo interior ficou cheio de pó. Para prova destes danos apresenta fotografias da sua casa tiradas no dia em que terminou a obra de reparação dos azulejos e mais recentemente. Nessas fotografias é possível ver claramente restos de silicone no lavatório, entulho atrás do bidé, um azulejo com um buraco e outro rachado, estragos no toalheiro e partes das portas lascadas. Quanto aos restos de silicone, buracos e rachas nos azulejos e ao entulho, o tribunal ficou convencido de que foram causados/ deixados pela reclamada, uma vez que têm relação direta com os trabalhos de reparação que efetuou. A prova produzida pela reclamante não é, contudo, suficiente para concluir que os restantes danos, designadamente os danos nas portas e no toalheiro foram causados pela reclamada e



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



não existiam já à data da intervenção desta. No que diz respeito à não colocação do espelho, as partes estão de acordo. Seria necessário cortar o espelho antes de voltar a colocá-lo. Tendo, entretanto, escalado o litígio entre as partes, este não chegou a ser colocado. O tribunal ficou também convencido de que a zona não ficou inteiramente limpa, uma vez que é visível pó nas fotografias, não havendo, contudo, elementos suficientes para o tribunal concluir se a limpeza feita não cumpriu o nível de diligência mínimo exigido à reclamada.

Quanto à circunstância de a reclamada não ter protegido adequadamente as restantes loiças sanitárias e o chão das zonas onde foi colocado material, o tribunal ficou convencido desse facto através das fotografias. Contudo, desta atuação não decorreram danos concretos, segundo o alegado pela reclamante. Quanto à calafetagem dos armários, que impediria a entrada do pó, considera-se que a reclamada teria essa obrigação apenas se tal tivesse sido acordado entre as partes, o que não ficou provado.

Dá-se como provado que outra empresa apresentou um orçamento no valor de 2997€ para colocação de azulejos novos na casa-de-banho da reclamante.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**



Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de empreitada para a colocação de um teto falso na casa de banho da reclamante. A este contrato é aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro (DL 84/2021). Com efeito, o art. 3.º-1-b) determina que o regime é aplicável aos “bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços”. Não está, no entanto, em causa neste processo uma desconformidade do teto falso, mas vários danos dados causados pela obra e que foram dados como provados. A obra como um todo não foi realizada em conformidade. No entanto, não havendo desconformidade na coisa objeto do contrato, a reclamante não pode exigir da reclamada a reposição da conformidade, conforme resulta do seu primeiro pedido, restando-lhe a hipótese do direito a indemnização (segundo pedido). O art. 52.º-4 esclarece que o consumidor tem direito “a ser indemnizado nos termos gerais”. O direito nacional deve ser interpretado em conformidade com o direito europeu. O considerando 61 da Diretiva (UE) 2019/771, que o DL 84/2021 transpõe, esclarece que a indemnização deve repor a situação em que o consumidor estaria se o contrato tivesse sido cumprido em conformidade. Neste caso, a reclamada deve, portanto, indemnizar a reclamante dos custos necessários para colocar esta na situação em que estaria se a obra não tivesse causado os danos que causou.

Se a obra tivesse sido feita em conformidade, não teria havido danos nos azulejos. A reclamada colocou novos azulejos, segundo a referência dada pela reclamante. No entanto, os azulejos não têm a mesma tonalidade, o que pode resultar de variações nos lotes. Tal facto deveria ser do conhecimento da reclamada, que negocia neste setor de atividade, não cabendo a um consumidor normal saber destas variações. Não é expectável, igualmente, que uma pessoa queira viver numa casa em que existe uma variação da tonalidade dos azulejos da casa de banho.

Logo, é necessário fazer a obra necessária para colocar novos azulejos, todos com a mesma tonalidade. A reclamante apresenta um orçamento para tal, no valor de 2997€. É este o dano da reclamante, que é resultado do facto ilícito (desconformidade da obra como um todo). Não sendo apresentado pela reclamante qualquer elemento de prova relativo ao IVA, não poderá este ser tido em conta. Não tendo a reclamada afastado a culpa, que se presume, nos termos do art. 799.º do Código Civil, estão preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil.

A reclamada tem, assim, de indemnizar a reclamante no valor do dano (2997€). A este valor deve ser deduzido o preço ainda não pago pela reclamante relativo ao contrato celebrado (446€).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada deve, portanto, pagar à reclamante o valor de 2551€.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, condenando-se a reclamada ao pagamento de 2551€ à reclamante, correspondentes a uma indemnização no valor de 2997€, menos a dívida da reclamante à reclamada no valor de 446€.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 27 de fevereiro de 2024.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)