



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. N.º 82/2022 TAC GAIA

Requerente:

Requerida1:

Requerida2:

SUMÁRIO:

No quadro de um novo mosaico da UE de proteção dos direitos do consumidor, consagra-se, no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10, a possibilidade de o consumidor optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem.

Não obstante, dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. e 13 daquele diploma incumbem ao aquirente/ consumidor.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a declaração de resolução do contrato de prestação de serviço de limpeza celebrado e subsequentemente a condenação solidária das requeridas na restituição da quantia de €327,01, vem alegar na sua reclamação inicial que

1. 1ª e 2ª Requeridas prestam serviço de limpeza, sendo a primeira requerida detentora da aplicação designada por
2. O Requerente é um consumidor dos bens e serviços prestados peãs Requeridas para fins não profissionais
3. A 14/06/2022 o Requerente efetuou um pedido de limpeza pós-obra com a aplicação



4. Apesar de ter uma moradia T3 o Requerente selecionou a opção T4 para garantir que o serviço era realizado com tempo

5. As Requeridas para realização do trabalho orçamentaram o valor de €461,25 + €5,09 de transporte

6. As requeridas atribuíram um desconto de 30% (€140,15) tendo o consumidor pago pelo serviço a quantia global de €327,01

7. O serviço contratado foi prestado a 20/06/2022

8. O Requerente foi informado de que os funcionários das requeridas iriam limpar os armários todos por dentro e por fora, todo o pó, janelas, persianas que fossem acessíveis, chão, armários de cozinha (interior e exterior) e casas de banho

9. A casa após conclusão do serviço não ficou limpa muito menos habitável: as madeiras não ficaram limpas, a maioria dos armários não foi limpa e continuou com pó no interior e exterior; algumas paredes ficaram manchadas e algumas paredes foram arranhadas; a cozinha não ficou limpa e o armário ficou manchado com restos de água e tinta que o Requerente não consegue eliminar; as persianas não foram limpas

10. Os funcionários procederam no imediato a algumas retificações identificadas pelo Requerente

11. A 21/06/2022 o Requerente apresentou reclamação às Requeridas através da aplicação

1.2. Citada, a Requerida1 contestou, alegando desde logo a sua ilegitimidade material porquanto não é parte na relação contratual em causa, e no demais impugnando os factos versados na reclamação inicial

1.3. Citada, a Requerida2 não contestou.

*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e do Ilustre Mandatário Forense da Requerida1, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*



2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C., de saber se se verifica ou não a existência de causa justificativa resolução contratual

2.2 Valor da causa

€327,01 (trezentos e vinte e sete euros e um cêntimo)

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. No dia 14/0/2022 o Requerente efetuou um pedido de limpeza após obras numa moradia T3 com 3 quartos garagem grande e sótão através da aplicação , tendo indicado dada a dimensão da moradia que se tratava de um T4
2. O Requerido disponibilizou-se para a prestação deste serviço pelo montante total de €327,01, o que o Requerente aceitou e pagou
3. No dia 20/06/2022, dois funcionários do Requerente compareceram na moradia em questão para a realização do serviço contratado

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral

1. A casa após conclusão do serviço não ficou limpa muito menos habitável: as madeiras não ficaram limpas, a maioria dos armários não foi limpa e continuou com



pó no interior e exterior; algumas paredes ficaram manchadas e algumas paredes foram arranhadas; a cozinha não ficou limpa e o armário ficou manchado com restos de água e tinta que o Requerente não consegue eliminar; as persianas não foram limpas

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resulta assente por acordo das partes, e no demais resulta da prova documental junta aos autos pelo próprio Requerente.

Por seu turno a matéria dada por não provada assenta na ausência de meios probatórios carreados aos autos que permitissem o Tribunal conhecer da mesma, isto porque não logra o efeito pretendido pelo Requerente o relatório fotográfico junto aos autos, por se desconhecer o local a que se reportam aquelas fotografias ou sequer a data em que as mesmas foram capturadas, não podendo este Tribunal afirmar sem mais que as mesmas reproduzem o estado do seu imóvel após a conclusão de limpeza contratada, dando por isso tais factos por não provados.

*

3.3. Do Direito

É inelutável afirmar que se está perante uma prestação de serviço de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas no n.º 1 da al. c), al. g) e o) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10 aplicável ao caso por força do disposto nos artigos 55 e n.º 1 do artigo 53 daquele mesmo diploma legal, ou seja, por se tratar de contrato de compra e venda de consumo lavrado já na sua vigência legal.

Assim, diferentemente do que ocorria até então, este novo regime aplicável aos contratos de compra e venda de consumo vem a estipular uma hierarquização nos remédios jurídicos de que o consumidor pode lançar mão perante a verificação da não



conformidade do bem (vide a este propósito artigo 15 do supra referenciado diploma legal).

Não obstante, sempre caberia ao consumidor a prova da não conformidade do serviço, seja por preenchimento, no caso concreto, do artigo 6º, quanto aos requisitos subjetivos de conformidade, e do artigo 7 quanto aos requisitos objetivos de conformidade, não se podendo por conseguinte afirmar que o serviço não fora prestado em conformidade.

Pelo que, e sem mais considerações, há que decair totalmente a pretensão do reclamante,

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo as Requerida do pedido.

Notifique-se

Porto, 4/7/23

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)