



Sentença

Processo n.º: 717/22

Reclamante:

Testemunha Reclamante:

Reclamada:

Mandatário Reclamada:

Testemunhas Reclamada:

Sumário

I - A uma “empreitada de consumo”, onde o dono da obra é um consumidor final, que a destina a uso não profissional, são aplicáveis as disposições previstas especificamente para relações de consumo, Lei de Defesa do Consumidor, Lei 24/96, de 31/7, e DL 67/2003, de 8/4.

II - O cumprimento perfeito de um contrato de empreitada implica que a obra convencionada seja entregue sem vícios que excluam ou reduzam o seu valor, ou a sua aptidão para o uso a que é destinada, o que não se verificará se a mesma não apresentar a qualidade que o consumidor pode razoavelmente esperar, atenta a natureza da obra em questão.

III - É essencial que os defeitos verificados pelo dono da obra, aquando da sua entrega pelo empreiteiro, lhe sejam denunciados, como condição do ulterior exercício de qualquer direito.

IV - No regime previsto no D.L. 67/2003, de cariz expressamente protetor para com o dono da obra, em homenagem ao seu estatuto de consumidor, os direitos resultantes para o dono da obra em face dos defeitos que esta apresente têm idêntico conteúdo aos previstos no C. Civil.

V - Os direitos conferidos ao consumidor no artigo 4º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, são independentes uns dos outros e podem ser exercidos sem observância de qualquer ordem de precedência entre eles.





1. Relatório

1.1 O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de empreitada para a colocação de janelas na habitação do primeiro;

1.2. O Reclamante alega falta de conformidade decorrente do serviço prestado pela Reclamada;

1.3. A Reclamada apresentou a respetiva contestação impugnando as faltas de conformidade alegadas pelo Reclamante;

1.3 As partes estiveram presentes na audiência de julgamento, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à reparação das faltas de conformidade emergentes do serviço prestado ou, caso assim não se entenda, à resolução do contrato e consequente devolução da quantia paga.

Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 25.07. 2021, o Reclamante contratou com a Reclamada a instalação de portas e janelas para a sua residência, no valor de 3.567.00, cf. doc 1
2. O serviço foi realizado a 27.05.2, cf.doc 1;
3. O serviço foi pago poucos dias depois;
4. O serviço prestado pela Reclamada deu continuidade a um serviço, inicialmente, prestado por outra empresa, que sugeriu a Reclamada para a conclusão da obra em causa;
5. O técnico encarregado da Reclamada, deslocou-se à residência do Reclamante, para se inteirar do serviço a realizar;





6. O serviço, que a Reclamada deveria terminar, implicaria a utilização do mesmo material já colocado na residência do Reclamante, obedecendo às mesmas características técnicas, de forma que as janelas da residência ficassem todas harmonizadas;
7. No dia 13.05.20, a Reclamada enviou para o Reclamante o orçamento, doc 1 junto com a contestação;
8. No dia 24.12.20 o Reclamante confirmou à Reclamada o orçamento, solicitando a execução dos trabalhos e introduzindo algumas retificações, doc 1 junto com a contestação;
9. No dia 05.01.21, Reclamada enviou orçamento retificativo, doc 2 junto com a contestação;
10. O Reclamante aceitou, de imediato, o orçamento retificativo, cf. doc 3 junto com a contestação;
11. A Reclamada alega que em janeiro de 2021, a Reclamante lhe solicitou alteração do tipo de vidro a colocar nas janelas, cf. doc 3 junto com a contestação;
12. O Reclamante aceitou o orçamento dos vidros apresentado pela Reclamada, cf. dos 5 e 6 juntos com a contestação;
13. Em 16.02.21, a Reclamada enviou email ao Reclamante sobre os prazos de entrega do alumínio, cf. doc 3 junto com a contestação;
14. Na mesma data, o Reclamante confirmou os trabalhos a efetuar pela Reclamada, cf. doc 2 junto com a contestação;
15. O Reclamante durante a montagem das janelas questionou, o técnico da Reclamada, no local, sobre a cor das janelas;
16. O Reclamante informou durante a audiência de julgamento arbitral que o técnico presente na obra respondeu que a diferença da cor podia ter a ver com a referência ou com o sombreado.
17. O Reclamante, no dia seguinte à colocação das janelas, verificou a existência de algumas desconformidades, nomeadamente que a cor dos perfis não era igual à cor dos perfis instalados pela primeira empresa que efetuou parte do serviço, cf. doc 2, páginas 7 a 10 dos autos;
18. O Reclamante verificou que as borrachas apresentavam defeitos, cf. doc 2, páginas 7 a 10 dos autos;
19. O Reclamante pretende que as janelas apresentem todas da mesma cor;
20. O Reclamante indagou, na altura, se a cor, já instalada nas primeiras janelas e pretendida, estaria disponível no fabricante;
21. O Reclamante chegou à conclusão de que o fabricante possuía material igual ao da cor instalada para entrega;
22. O Reclamante apresentou reclamação junto do Sr. encarregado da Reclamada, em 29.05.21, dia seguinte à instalação das janelas;
23. O Reclamante apresentou reclamação por escrito à Reclamada e afirmou não aceitar a obra realizada, cf., email datado de 16.07.21, 18:40 junto aos autos;
24. O Reclamante solicitou esclarecimentos ao fabricante, , explicando a situação, cf. email junto aos autos datado de 21.07.21, 19:25;





25. A testemunha apresentada pelo Reclamante, _____, acompanhou a obra, mas afirmou ter sido o Reclamante que a acompanhou detalhadamente;
26. A Testemunha do Reclamante, _____, afirmou que foi sempre pedido material igual ao que já tinha sido instalado, na primeira fase da obra, pela empresa que colocou as janelas no piso de cima da residência;
27. Interrogada sobre a cor do alumínio, e a designação constante dos orçamentos com a sigla _____, respondeu que tal não lhe diz nada, que não sabia a referência da cor, e que sempre foi dito que a cor deveria ser igual à que estava instalada nas janelas do piso superior;
28. A testemunha do Reclamante corroborou a descrição da situação apresentada pelo Reclamante;
29. A testemunha da Reclamada, _____, encarregado da Reclamada, declarou que o Reclamante “*disse que queria o mesmo que lá estava*”, acrescentou que “*viu a cor da porta da entrada*”;
30. A testemunha da Reclamada, _____, afirmou que a cor da porta de entrada era champanhe;
31. Quanto aos batentes das portas, disse a testemunha da Reclamada, _____, que “*foi colocado o modelo mais recente com o conhecimento do Reclamante*”;
32. A testemunha da Reclamada, _____, afirmou que não olhou para as janelas do piso de cima, afirmado que só viu a porta;
33. A testemunha da Reclamada, _____, declarou que não exibiu o catálogo do mostruário ao Reclamante;
34. A testemunha da Reclamada diz que na primeira reunião estiveram presentes o Reclamante, sua mulher, ele próprio, _____, e _____;
35. Foi referido pela testemunha da Reclamada, _____ que, relativamente à soleira, perguntou ao Reclamante se queria a mais moderna, tendo o Reclamante respondido que queria a melhor, acrescentou que não havia diferença no preço;
36. Interrogada a testemunha, _____ sobre a diferença de cor do alumínio colocado, face ao já instalado, afirmou que não voltou à casa do Reclamante;
37. A testemunha da Reclamada, _____ afirmou que as larguras dos perfis das janelas foram realizadas com base no perfil da porta, e que presumiu que o perfil era igual para porta e janelas;
38. Afirmou ainda a testemunha da Reclamada _____ que as calhas de condensação foram executadas “*como é costume*”;
39. O Reclamante ligou para a empresa _____, fornecedora da caixilharia, e atendeu o funcionário _____, testemunha da aqui Reclamada;
40. O Reclamante pediu ao Sr. _____ para ir à obra, tendo este informado que não é essa a sua função;
41. A testemunha, _____, referiu que, quando se desloca a clientes, leva sempre os catálogos, pois o alumínio só se consegue ver por amostra;





42. Interrogado sobre a possibilidade de as cores do material poderem alterar com os anos, respondeu que testemunha que sim;
43. A terceira testemunha apresentada pela Reclamada, _____, esteve presente na primeira reunião;
44. A testemunha, _____, afirmou que é serralheiro e só foi ajudar a tirar medidas às janelas do Reclamante;
45. A testemunha, _____, declarou que quando se deslocou à residência do Reclamante, estava um dia chuvoso, que não se lembra do que falaram, tendo apenas pegado na fita métrica e tomado notas sobre as medidas;
46. A testemunha, _____, disse não se recordar do perfil das soleiras.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46.

Resultam não provados os factos n.ºs 15, 16, 30, 35.

3.2 Motivação

O Tribunal Arbitral formou, assim, a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 23, 24 por documentos juntos aos autos;
- b). Quanto aos factos 3, 4, 5, 6, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, pelas declarações do Reclamante e das testemunhas apresentadas em sede de audiência arbitral.

O tribunal arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em consideração os factos acessórios, apresentados na audiência de julgamento arbitral.

3.2 Do Direito

O que caracteriza o contrato de empreitada de consumo é o facto de a obra ser levada a cabo no âmbito da atividade profissional a que se dedica o empreiteiro, no caso a Reclamada, e de o respetivo dono, o Reclamante, a destinar a um fim não profissional, como seja, destiná-la a sua habitação e do seu agregado familiar.

No âmbito das relações de consumo rege a Lei 24/96, designada de Lei da Defesa do Consumidor (LDC), que foi alterada pelo artº 13º do DL 67/2003, de 8/04.





O DL 67/2003, além de ter alterado a Lei 24/96, regula certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, tal como definidos no nº 1 do artº 2º da Lei nº 24/96, de 31/07.¹

Antes das alterações introduzidas pelo DL 84/2008 ao DL 67/2003, entendia-se que na amplitude da designação contratos de fornecimentos de bens de consumo constante do artº 1º, nº 2 deste último diploma, redação inicial, se incluíam as empreitadas de coisas móveis ou imóveis, firmadas por consumidores a fabricar ou produzir com materiais fornecidos pelo empreiteiro ou pelo dono da obra.²

Atualmente, o nº 2 do artº 1º-A do DL 67/2003, introduzido pelo DL 84/2008, veio consagrar, expressamente, a aplicabilidade do disposto no diploma, com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo.

Sendo a LDC uma lei especial em relação ao Código Civil, deverá prevalecer o seu regime, a menos que a disciplina da empreitada defeituosa, artigos 1221º a 1223º do Código Civil, se revele mais favorável para o consumidor. O mesmo se diga relativamente ao DL 67/2003.

Com este regime especial pretendeu-se proteger o consumidor relativamente à aquisição de bens de consumo (móveis ou imóveis) ou à realização de obras no âmbito de um contrato de empreitada, em que o bem entregue padece de desconformidade face ao contrato.

De acordo com o disposto no art. 2º nº 1 do DL 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, presumindo-se a desconformidade dos bens com o contrato nas seguintes situações:

- a) *Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;*
- b) *Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado;*
- c) *Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;*
- d) *Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas*

¹ O DL 67/2003 veio proceder à transposição para o direito interno da Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Maio, relativa a determinados aspetos de venda de bens de consumo e das garantias a elas relativas, assim como dos contratos de fornecimento de bens de consumo a fabricar ou a produzir e de locação de bens de consumo (artº 1º /nº 1 e 2), visando assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, afirmando que o vendedor deve entregar ao consumidor os bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, n.º1 do art.º 2 e consigna no nº 2 do mesmo artigo presunções ilidíveis de não conformidade.

² Cf. João Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 3ª edição revista e aumentada, Almedina, p. 52.





pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que aquela seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, redução adequada do preço ou à resolução do contrato – art. 4 n° 1.

O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos no n° 1 do art° 4°, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais (n° 5 do art° 4°).

Embora na diretiva transposta esteja prevista, não expressamente, uma hierarquização dos direitos do comprador, essa hierarquização não foi acolhida no DL 67/2003.

Pelo contrário do n° 5 do art° 4° ressalta que o comprador pode optar por qualquer dos direitos, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito.³

No caso dos autos, estamos perante as desconformidades contempladas na alínea b), dado os serviços prestados *não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceiteado.*

Ora para o Reclamante é essencial que todos os caixilhos das janelas exibam a mesma cor, o que está de acordo com critérios de razoabilidade e de senso comum, que os perfis sejam iguais e condicentes com os das janelas já existentes aquando da execução da segunda fase da obra a cargo da Reclamada; que as janelas tenham soleiras de condensação como as já existentes na residência, que a alteração aos vidros solicitados por email seja cumprida de acordo com aí mencionado, cf. facto 11 dado como provado *“A Reclamada alega que em janeiro de 2021, a Reclamante solicitou à Reclamada alteração do tipo de vidro, Cf. doc 3 junto com a contestação”*.

A Reclamada não conseguiu, assim, ilidir a presunção constante do artigo 2º, nº, alínea b) DL 67/2003, de acordo com o artigo 344º do Código Civil.

Assim, o consumidor/dono da obra, ora Reclamante, tem apenas de fazer a prova da falta de conformidade/facto base da presunção. arts. 349º e 350º do Código Civil, o que fez, conforme factologia dada como provada.

Assim, na esteira do art. 4º do DL 67/2003, de 08/04, no seu nº 1 *“em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato”*.

Segundo o art. 5º, nº 1 do mencionado diploma legal, *“o consumidor pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel”*.

³ Cfr. Acórdãos do TRL de 01.03.2012, proc.777/09, de 14.02.2012, proc. 111/08, Ac. do TRC de 18.01.2011, proc. 2129/03 e Ac. do STJ de 30.09.2010, proc.822/06.





O comportamento do Reclamante está em prazo nos termos desta última disposição, podendo o Reclamante, de acordo com o nº 5 do já referido art. 4º “*exercer qualquer dos direitos*” previstos, não estando sujeito a uma qualquer hierarquia, desde que se mostre possível e não constitua abuso de direito nos termos gerais, ou seja, como previsto no art. 334º do Cód. Civil.

Assim, considerando as alternativas previstas no referido art. 4º, nº1 do DL 67/2003, importa concluir que a pretensão do Reclamante está de acordo com o previsto pelo legislador.

Apresentando a obra em causa todas as deficiências enumeradas, atente-se, especialmente, aos factos 17, 18, 19, 22 e 23, factos estes provados, são os mesmos constitutivos do direito à eliminação dos defeitos/ reparação das faltas de conformidade invocados pelo Reclamante, constantes das fotos junto aos autos (“*não conformidades da obra realizada pela Serralharia Regressaqui*”).

Assim, a obrigação de eliminar os “defeitos”, desconformidades, releva, para o efeito do cumprimento, se efetuada em consonância com o inicialmente convencionado no contrato.

4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a substituir e reparar todas as desconformidades decorrentes da empreitada contratada, instalando material igual ao colocado pela empresa anterior, no 1º andar da residência do Reclamante, devendo a obra, deste modo, ficar globalmente harmonizada.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 16.08.23

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso

