

Sentença

Processo n.º: 2208/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

1. É de empreitada o contrato estabelecido entre uma parte que se compromete perante a outra a reparar a anomalia de funcionamento de uma máquina de lavar loiça, contra o pagamento do custo da reparação por parte desta.
2. Em caso de reparação defeituosa máquina, “o dono da obra”, sendo os defeitos suprimíveis, tem o direito de exigir daquele a sua eliminação; não sendo suprimíveis, tem o direito de exigir nova reparação (art.º 1221.º, n.º 1 do CC).
3. Não sendo eliminados os defeitos ou feita nova reparação, tem o “dono da obra” direito de exigir a redução do preço ou a resolução do contrato, se os defeitos tornarem a reparação inadequada ao fim a que se destina (art.º 1222.º, n.º 1 do CC).

1. Relatório

- 1.1 A Reclamante pretende que a Reclamada seja condenada devolver a quantia paga pela reparação do equipamento não conseguida e ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 224,00 Euros, acrescidos de 10 Euros /dia pela lavagem da loiça desde 15.10.24 até à prolação da sentença.
- 1.2 A Reclamante pretende ainda ser ressarcida das despesas efetuadas com telefonemas, deslocações em transporte público e pela aquisição de um escorredor de loiça, no valor de 19,30 Euros.
- 1.3 A Reclamante peticionou juros de mora à taxa legal.
- 1.4 Citada a Reclamada, não apresentou contestação escrita, nem compareceu na audiência de julgamento arbitral.

1.3 A Audiência realizou-se sem a presença da Reclamada (artigo 35º, nº 3 da Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro, Arbitragem Voluntária, aplicável por força do artigo 19, nº3 do Regulamento CICAP), cumprindo-se o disposto no artigo 14º, nºs 4 e 5 do Regulamento CICAP.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito à devolução da quantia paga pela reparação não conseguida pela Reclamada, ao pagamento de uma indemnização por danos morais no valor de 224,00 Euros, acrescidos de 10 Euros /dia pela lavagem da loiça desde 15.10.24 até à prolação da sentença, às despesas efetuadas com telefonemas, deslocações em transporte público e à aquisição de um escorredor de loiça, no valor de 19,30 Euros.

2. Fundamentação

2.1 Dos Factos

1. A Reclamante alegou comprou uma máquina de lavar loiça há 5 anos e que no dia 13 de fevereiro de 2024 avariou;
2. A Reclamante declarou que face tal situação contactou a Reclamada a fim de requerer o serviço de reparação, para assistência técnica;
3. A Reclamante pagou para antecipadamente por esse serviço a quantia de 39,99 Euros, docs 1 e 2;
4. No dia 16 de setembro de 2024, deslocou-se um técnico da empresa Quadrante Expedito à sua residência tendo recolhido a máquina da loiça para reparação;
5. A Reclamante alegou que, após o diagnóstico do problema do referido equipamento, rececionou por parte da Reclamada um orçamento no valor de 75,00 Euros, tendo procedido ao respetivo pagamento, doc 3;
6. Reclamante esclareceu ainda a quantia inicialmente paga, 39,99 Euros não foi descontada conforme condições de reparação, ponto 17, doc 2;
7. A máquina de lavar loiça foi entregue à Reclamante no dia 27 de setembro de 2024, mas apresentando o mesmo problema;
8. A Reclamante informou que reclamou de imediato junto da Reclamada;
9. A Reclamante informou ainda que o bem foi, novamente, recolhido por um técnico, doc 4;
10. A Reclamante esclareceu que após três dias de insistência, o técnico informou telefonicamente que o problema estaria em uma peça que detetava a entrada da água e que tal peça demoraria 10 dias a chegar;
11. A Reclamante informou que recusou a continuação do serviço, tendo pedido a devolução das quantias pagas no valor de 114,99 Euros, acrescentando que tal pedido foi recusado;

12. A Reclamante alegou que várias vezes tentou contactar a Reclamada, via telefone e presencialmente na loja sita no Centro Comercial Via Catarina, Porto, onde lhe garantiram que lhe dariam uma resposta até ao dia 03 de outubro de 2024;
13. A Reclamante alegou que tal não ocorreu;
14. A Reclamante voltou ao estabelecimento da Reclamada no dia 10 de outubro de 2024, tendo-lhe sido comunicado que a devolução do montante pago teria de ser efetuada pelo prestador de serviços subcontratado, muito embora a fatura tenha sido emitida pela Reclamada, bem como os emails enviados, docs 3 e 5;
15. A Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc a páginas 18 dos autos.

2.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados nos números anteriores.

3.2 Motivação

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

- a) Quanto aos factos n.ºs 3, 5, 6, 9 e 14 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13 e 15 pelas declarações da Reclamante, em sede de audiência arbitral.

O tribunal arbitral atendeu ainda aos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Face à factologia apresentada, conclui-se pelo cumprimento defeituoso do contrato, por parte da Reclamada, e pelos transtornos causados à Reclamante, *maxime* o tempo gasto nas reclamações e nas idas ao estabelecimento da Reclamada, para além do desgaste provocado pela situação descrita nos autos.

Relativamente aos gastos patrimoniais com deslocações, não foram apresentados os respetivos títulos de legitimação (bilhetes), nem os correspondentes recibos pelo que não podem ser atendidos.

Relativamente ao escorredor, também não foi apresentada fatura recibo capaz de identificar tal gasto.

3.3 Do Direito

O contrato celebrado entre as partes consubstancia um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada, *in casu* de consumo.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos dos consumidores em matéria de garantias e assistência pós-venda, os prestadores de serviços são responsáveis por assegurar que os bens reparados ou os serviços prestados sejam realizados de acordo com o contrato, garantindo a sua conformidade com as condições contratualmente acordadas.

O referido diploma determina que o profissional deve assegurar que a reparação seja realizada de forma diligente e em prazo razoável, garantindo o restabelecimento da funcionalidade do bem.

No caso em apreço, verificou-se que a máquina de lavar loiça, após ser devolvida à Reclamante, continuava a apresentar o mesmo defeito, o que caracteriza o cumprimento defeituoso da obrigação de resultado por parte da Reclamada.

Adicionalmente, a presunção de culpa estabelecida no artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil Português determina que o devedor de uma obrigação contratual, no caso, a Reclamada, responde pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso, salvo se provar que tal se deve a causa que não lhe seja imputável. Não tendo a Reclamada provado qualquer facto exoneratório, presume-se a sua culpa.

No regime do contrato de empreitada, relativamente ao cumprimento defeituoso, a lei exige a denúncia, pelo credor, dos defeitos da obra, o que a Reclamante realizou, aliás, por diversas vezes, logo após a alegada primeira reparação, a qual não obteve êxito, podendo a Reclamante proceder à resolução do contrato, nos termos do art.º 1222.º do Código Civil com as necessárias adaptações, dado tratar-se de uma empreitada de reparação não conseguida.

Dado o comportamento da Reclamada, a lei confere à Reclamante o direito de resolver o contrato, aplicando-se o disposto no artigo 432º, nº 1, do Código Civil.

A resolução tem efeito retroativo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente, e faz-se por declaração à outra parte – artigos 289.º/1, 432.º/1, 433.º e 436.º/1, todos do Código Civil.

A circunstância de a Reclamada ter informado a Reclamante que a devolução dos montantes seria da responsabilidade de terceiros, no caso o prestador de serviços subcontratado, não pode ser atendida, dado que a relação contratual se estabeleceu entre a Reclamante e a Reclamada, sendo esta a emitente das faturas e a responsável perante o consumidor.

Por conseguinte, à luz da legislação aplicável e dos factos provados, conclui-se que a Reclamada cumpriu defeituosamente as suas obrigações contratuais, devendo proceder à devolução integral das quantias pagas pela Reclamante, acrescidas dos juros de mora legais, contados desde 15 de outubro de 2024 até à prolação da sentença.

A Reclamante pede ainda uma indemnização por danos não patrimoniais relativos aos transtornos que a Reclamada lhe provocou pelo comportamento pouco diligente, implicando inúmeros telefonemas e deslocações à loja no valor de 224,00 Euros, acrescidos de 10,00 Euros /dia pelo facto de ter de lavar a loiça.

O dano não patrimonial é o dano insuscetível de avaliação pecuniária, reportado a valores de ordem espiritual, ideal ou moral; é o prejuízo que não atinge em si o património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo.

Há uma ofensa a bens de carácter imaterial – desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro; é o prejuízo que, sendo insuscetível de avaliação pecuniária, porque atinge bens que não integram o património do lesado que apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária.

No tocante à determinação *do quantum* da indemnização do dano não patrimonial, a lei aponta nitidamente para uma valoração casuística, orientada por critérios de equidade (artº 494, *ex-vi* artº 493, 1ª parte, do Código Civil)

A este propósito, cumpre notar que o juízo de equidade, ao promover uma justiça do caso concreto, em face das particularidades do mesmo, encerra necessariamente uma margem de discricionariedade consentida pela norma que legitima o recurso àquele critério de fixação do valor da compensação.

Ora os transtornos que se revelem irrazoáveis pela intensidade e frequência das reclamações que o consumidor tem de levar a cabo para ver a sua pretensão atendida, consubstanciam danos reparáveis.

Entende-se, face a factologia provada, que estes danos devem ser valorados em 100,00 Euros

4. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada a restituir à Reclamante o valor pago pela reparação não realizada no valor de 114,99 Euros (39,99 Euros pedido de assistência técnica +75,00 Euros pela reparação) e ainda ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 100,00 Euros.

Condena-se, ainda, a Reclamada ao pagamento de juros de mora à taxa legal, desde 15 de outubro até à prolação da presente sentença.

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

Porto, 12.12.24

A Juiz-Árbitro

Manoel do Nascimento