

Sentença

Processo nº: 2466/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

Considerando que a Reclamada informou corretamente os Reclamantes sobre os possíveis riscos associados ao serviço de desinfestação e que os danos no soalho não resultaram de má execução do serviço, mas sim do risco inerente à aplicação de produtos químicos no ambiente doméstico.

1. Relatório

1.1 Os Reclamantes pretendem o pagamento de 3.931,61 € relativos a danos patrimoniais causados no pavimento flutuante da sua residência pelos serviços de desinfestação de pulgas levado a efeito pela Reclamada.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou de imediato à audiência de julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada refutou qualquer responsabilidade pelo dano no soalho pelo que no contrato celebrado entre as partes constava que não pode responsabilizar-se por danos, nomeadamente nos pavimentos, devido aos produtos utilizados e à abundância de água que tal implica.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não aos Reclamantes o direito à indemnização pelos danos patrimoniais causados no pavimento flutuante da sua residência pelos serviços de desinfestação de pulgas levado a efeito pela Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 30.04.24, os Reclamantes contrataram os serviços da Reclamada para a desinfestação de pulgas na sua habitação, prelo valor de 492,00€, docs 1 e 2;
2. A Reclamada para a concretização do serviço solicitou a assinatura de um contrato para que os Reclamantes tomassem conhecimento dos danos que poderiam ocorrer com a desinfestação, nomeadamente com os produtos químicos utilizados, doc 1;
3. A Reclamada alertou para o facto de, apesar de o serviço se nortear de todos os cuidados, podem ocorrer danos;
4. Os Reclamantes alegaram que após a realização do serviço o partes do soalho do seu apartamento ficou com bolhas, alegando uma má aplicação do produto, com ausência de medidas de precaução, doc 3;
5. Os Reclamante declararem que duramente o serviço chamaram a atenção do técnico para proceder à limpeza do chão, pois o excesso de água poderia danificar o soalho, alegando quer o técnico dissera que não haveria problema;
6. Os Reclamantes alegaram que o técnico em todas as divisões colocou a roupa em pilhas e que estas estavam encharcadas de produto, água e químicos, e que foi esta situação que fez o chão empolar;
7. Os Reclamantes alegaram ainda que o técnico poderia ter colocado a roupa nas varandas e que tal não diminuiria a eficácia da desinfestação;
8. Os Reclamantes alegam que os danos ascendem a 3.931,60€, doc 4;
9. A Reclamada esclareceu o modo como o serviço é realizado, alertando para o facto de já terem realizado serviço na residência dos Reclamante em uma outra altura relativamente a uma praga de santopeias;
10. A Reclamada alegou que os Reclamantes foram informados que o serviço de desinfestação de pulgas implica 90 litros de água, mais os produtos químicos;
11. A testemunha da Reclamada, Tiago Teixeira, técnico de desinfestações e desinfecções, explicou o procedimento, sublinhando que não pode colocar a roupa na varanda, que nunca o fazem, pois devem colocar a roupa no local onde a mesma se encontra para desinfestação.
12. A testemunha enfatizou ainda o facto de dar a conhecer aos clientes o *modus operandi* do serviço, e que cumpre sempre as instruções deste tipo de serviço, que

pulverizam com um produto específico, devendo atuar 24h, e que somente é possível limpar passadas 8h.;

13. A Reclamada esclareceu que o chão dos Reclamantes é 7 mm, o que não acontece com o orçamento que os Reclamantes juntam aos autos.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos à exceção do facto 4 (parcialmente provado quanto às bolhas no chão e não provado quanto à má aplicação do produto), e factos 5, 6, 7 e 8 dado como não provados.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 4 (parcialmente provado quanto às bolhas no chão) por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 2, 4 (parcialmente provado quanto às bolhas no chão), 9, 10, 11, 12 e 13 por declarações, em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Os Reclamantes não conseguiram provar que os danos no soalho aconteceram por má aplicação do produto.

Os Reclamantes colocaram como valor da ação o preço orçamentado para um chão novo de diferente qualidade ao que possuíam. O preço orçamentado apresenta-se mais elevado do que o chão colocado na habitação à data dos factos, sendo de qualidade superior, portanto de maior espessura.

4. Do Direito

Os Reclamantes contrataram os serviços da Reclamada, em 30 de abril de 2024, para a desinfestação de pulgas em sua habitação, pelo valor de 492,00€, conforme documentos apresentados (docs. 1 e 2).

A Reclamada alertou os Reclamantes, por meio de contrato, sobre os possíveis danos decorrentes da aplicação do serviço, particularmente com o uso dos produtos químicos, e informou que apesar dos cuidados a serem tomados, poderiam ocorrer danos (doc. 1).

Após a realização do serviço, os Reclamantes alegaram que o soalho da sua habitação ficou com bolhas, o que consideraram ser resultado de má aplicação do produto e da ausência de medidas de precaução adequadas (doc. 3).

Os Reclamantes alegaram ainda que durante o serviço, alertaram o técnico para a necessidade de limpar o chão, pois o excesso de água poderia danificar o soalho, e que o técnico garantiu que não haveria problema (factos não provados).

Relataram que o técnico colocou a roupa em pilhas, as quais ficaram encharcadas de produto, água e químicos, causando o empoamento do chão. sublinharam que o técnico poderia ter colocado a roupa nas varandas, sem que isso afetasse a eficácia do serviço (factos não provados).

Os Reclamantes reclamaram danos no valor de 3.931,60€, conforme orçamento apresentado (doc. 4).

A Reclamada, por sua vez, esclareceu que o serviço realizado é composto por 90 litros de água e produtos químicos e que a aplicação segue um procedimento específico, no qual não é possível colocar a roupa nas varandas, como sugerido pelos Reclamantes. A testemunha da Reclamada, técnico de desinfestações, afirmou que o serviço foi realizado de acordo com as normas estabelecidas, e que o chão só pode ser limpo passadas 8 horas após a aplicação do produto (factos provados).

A Reclamada também esclareceu que o chão dos Reclamantes tem 7 mm de espessura, o que é incompatível com o orçamento apresentado pelos Reclamantes, que indicam um valor mais elevado, compatível com um chão de maior espessura e qualidade (facto não provado).

Fundamentação de Direito

O Tribunal arbitral formou a sua convicção com base nos documentos apresentados e nas declarações prestadas pelas partes e pelas testemunhas durante a audiência arbitral.

A Reclamada assumiu a realização do serviço de desinfestação, tendo informado os Reclamantes sobre os possíveis riscos associados à aplicação dos produtos, conforme estipulado no contrato celebrado entre as partes (doc. 1).

Contudo, os Reclamantes não conseguiram provar que os danos no soalho resultaram de uma má aplicação do produto ou da ausência de precauções adequadas por parte da Reclamada.

Da alegação de danos no soalho

Embora os Reclamantes tenham alegado que o soalho da sua habitação ficou danificado devido à aplicação do produto, apenas foi provado que o soalho apresentou bolhas, não sendo possível estabelecer, com os elementos probatórios fornecidos, que esses danos se devem à má aplicação do produto ou a qualquer falha da Reclamada na execução do serviço.

As alegações dos Reclamantes quanto à colocação da roupa e ao excesso de água não foram comprovadas durante a audiência, sendo, portanto, rejeitadas.

Da questão do valor do dano

Os Reclamantes apresentaram um orçamento para a substituição do soalho com um valor mais elevado, correspondente a um tipo de piso superior ao que estavam efetivamente a utilizar na data dos factos.

A Reclamada esclareceu que o valor orçamentado para o piso novo é incompatível com o tipo de piso existente, o que coloca em causa a quantificação do dano alegado pelos Reclamantes.

Face ao exposto, o Tribunal arbitral considera que os Reclamantes não lograram demonstrar, de forma clara e convincente, que os danos no soalho decorreram de uma má aplicação do produto ou da negligência da Reclamada durante a prestação do serviço.

Nos termos do artigo 4º da Lei de Defesa do Consumidor *“os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor”*.

O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro embora se refira primariamente à venda de bens de consumo, pode ser invocado em sede de prestação de serviços.

Ele garante que os consumidores têm direito a uma execução do serviço conforme o contratado e que, caso ocorra um defeito ou dano, a responsabilidade será do prestador de serviços.

A Reclamada avisou e explicou o risco do serviço de desinfestação de pulgas e o que poderia ocorrerem termos de danos.

No caso dos autos a Reclamada prestou o dever de informação aos Reclamantes, avisando-os da eventualidade de alguns danos puderem ocorrer em virtude do volume de água utilizada, bem como, da utilização de produtos químicos.

Em consequência, o pedido de indemnização formulado pelos Reclamantes não merece provimento, sendo indeferido.

5. Decisão

Absolve-se a Reclamada do pedido formulado pelos Reclamantes.

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

Porto, 19.01.25

A Juiz-Árbitro

