

Sentença

Processo nº: 2775/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - As desconformidades nos bens e serviços fornecidos ao consumidor referem-se a situações em que os produtos ou serviços não atendem aos requisitos acordados, legais ou contratuais, comprometendo a qualidade, segurança ou funcionalidade esperadas.

II - Quando os bens ou serviços apresentados pelo fornecedor apresentam defeitos, falhas de execução ou não correspondem às especificações acordadas, o consumidor tem direito a exigir reparação, substituição ou compensação.

III - A legislação protege o consumidor ao garantir que os fornecedores sejam responsabilizados por qualquer desconformidade, assegurando a reparação dos danos causados e o cumprimento adequado das condições acordadas, de forma a preservar os direitos do consumidor e a integridade das relações comerciais.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende ser ressarcido dos prejuízos sofridos pela alegada má instalação de um kit fotovoltaico, designado por UPAC1.

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 alegando que a infiltração de água no sótão do Reclamante se deu na parte oposta onde se encontravam os bens do Reclamante.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito a uma indemnização no valor de 3200,84 € relativos a danos patrimoniais, uma indemnização por não produção de energia, valor médio, 4,12/dia,

contados desde 06.07.2025 e ainda ao pagamento das despesas administrativas, cópias, taxa de arbitragem e honorários de representação.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante contratou com a Reclamada a aquisição de um kit fotovoltaico 4 kwp, designado por UPAC;
2. O equipamento foi instalado pela Reclamada na residência do Reclamante em 30.08.23;
3. O valor do equipamento, 7.460,00 €, foi acordado pelas partes, doc 1 ;
4. O Reclamante alegou que alguns dias após a instalação do equipamento pela Reclamada detetou algumas anomalias, designadamente quanto à fixação da estrutura, tendo comunicado a situação à Reclamada, em 04.09.23, via email, doc 2 ;
5. O Reclamante sugeriu na mesma data à Reclamada um fracionamento do pagamento em duas prestações, a primeira no valor de 6.306,50€ e a segunda no valor de 1.153,50 €;
7. O Reclamante alegou que tal deveria ser concretizado com a retificação das anomalias registadas e respetiva conclusão dos trabalhos, doc 2;
8. O Reclamante pagou à Reclamada a primeira prestação, tendo ficado em falta a segunda, pois aguardava a retificação dos trabalhos;
9. O Reclamante em outubro de 2023, constatou a entrada de água no interior da sua habitação, alegando que tal situação tinha origem nos erros de isolamento e fixação dos painéis fotovoltaicos instalados, no seu telhado, pela Reclamada;
10. O Reclamante alegou que sofreu danos substanciais no seu património, docs 2 e 3;
11. O Reclamante alegou ainda que no dia 23.11.23 entrou em contacto com a Reclamada a fim de imputar responsabilidades a esta última pela deficiente instalação dos painéis, docs 2 e 3;
12. O Reclamante referiu que não obteve resposta imediata e que só passados 133 dias, após insistência, é que a Reclamada se disponibilizou a agendar uma visita à sua residência para avaliação dos prejuízos;
13. A O Reclamante referiu que após a visita da Reclamada lhe foi proposto um abatimento de 500,00 € no valor que se achava pendente, ou seja na segunda prestação, como forma de reparar os prejuízos;

14. O Reclamante não aceitou a proposta da Reclamada, pois alega que os prejuízos são muito superiores ao valor proposto;
15. O Reclamante referiu que propôs a reparação dos danos ou alternativamente o não pagamento do valor pendente relativo à segunda prestação;
16. O Reclamante referiu que a Reclamada refutou tais propostas, tendo solicitado uma listagem dos danos causados para providenciar junto da respetiva seguradora;
17. O Reclamante enviou à Reclamada em 29.08.24 uma lista completa e detalhada dos danos sofridos, os quais ascendem a 3.200,84 €;
18. A Reclamada não assumiu os danos;
19. A Reclamada alegou que a indemnização inicialmente solicitada pelo cliente ascendia a 1.153,50€, doc 2, email junto aos autos datado de 24.07.24, 10:39;
20. A Reclamada refere ainda que a indemnização de € 4,12/dia é também desajustada, pois o consumo na habitação do cliente no ano de 2024 foi de 2,72 MWh, o que em 365 dias daria um consumo 7,45kWh/dia que, multiplicando por 0,20€/kWh, totaliza um montante de € 1,49/dia, doc 1 do requerimento junto aos autos pela mandatária da Reclamada;
21. A testemunha da Reclamada, Eng. Bruno Mouta, declarou que acompanhou a obra, mas informou que aquando das chuvas não voltou à obra;
22. A testemunha declarou que houve falha na furação relativamente à fixação dos painéis solares no telhado, informando que os técnicos foram à residência do Reclamante.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos, excetuando o facto 17 dado como não provado.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 3, 4, 7, 10, 11, 19, por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 1, 2, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22 por declarações, em sede de audiência arbitral.

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

Ficaram provadas desconformidades na instalação dos equipamentos, tendo contribuído para a entrada da água da chuva na residência do Reclamante.

Ficou ainda provado que a Reclamada não assumiu os danos e que o Reclamante apresentou dois montantes para o ressarcimento dos danos com valores muito diferentes.

4. Do Direito

4.1 Fundamentação

O presente caso envolve a aquisição e instalação de um kit fotovoltaico (UPAC) na residência do Reclamante, alegando-se a existência de defeitos na instalação, dos quais resultaram danos materiais.

A fundamentação jurídica será baseada na análise dos direitos do consumidor e nas obrigações das partes no âmbito do contrato de fornecimento e instalação de bens e serviços, à luz do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.

A. Responsabilidade pela Instalação e Qualidade do Serviço

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, a Reclamada, enquanto prestadora de serviços e fornecedora do kit fotovoltaico, tem a obrigação de garantir a correta instalação do equipamento.

De acordo com os artigos 6º e 7º do mencionado Decreto-Lei, o prestador de serviços deve cumprir as condições acordadas entre as partes e deve assegurar que os bens e serviços oferecidos sejam adequados para o uso a que se destinam, livres de defeitos e em conformidade com as especificações contratadas.

O Tribunal, no caso concreto, apurou que a instalação do kit fotovoltaico realizada pela Reclamada apresentou “falhas”, nomeadamente em relação à fixação da estrutura dos painéis solares, o que contribuiu para o acesso de água das chuvas na residência do Reclamante.

Tais “falhas” configuram um incumprimento das obrigações contratuais da Reclamada, uma vez que o equipamento não foi instalado de maneira segura e eficaz, conforme as normas técnicas que devem ser observadas para evitar danos à propriedade do consumidor.

A “falha” na fixação dos painéis fotovoltaicos pode ser qualificada como um defeito de execução da instalação, conforme artigos 12º e 13º Decreto-Lei n.º 84/2021.

Em caso de defeito de execução, a Reclamada tem a responsabilidade de reparar os danos causados, independentemente da sua culpa, dado que o dano decorre diretamente da incorreta prestação do serviço contratado, artigo 15º do citado diploma.

B. Danos e Responsabilidade por Defeito

O Reclamante alegou que, em consequência dos defeitos na instalação, sofreu danos materiais substanciais na sua residência.

Nos termos da responsabilidade contratual a parte responsável pelo defeito tem a obrigação de indemnizar o consumidor pelos danos causados.

Ficou provado que a Reclamada não assumiu os danos e não tomou medidas eficazes para repará-los de forma adequada.

A proposta de abatimento de € 500,00 sobre o valor pendente da segunda prestação, em vez da reparação efetiva dos danos ou do ressarcimento completo, não é suficiente, dada a gravidade dos prejuízos alegados pelo Reclamante.

Os danos causados pelo defeito de instalação, conforme descrito, resultaram em danos materiais no imóvel.

Nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, **o consumidor tem direito à reparação integral dos danos sofridos, sem prejuízo da aplicação de outras soluções compensatórias, como a redução do preço.**

C. Obrigações de Comunicação e Assistência

De acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, artigos 3º, 4º e 8º, o fornecedor de bens ou serviços tem o dever de agir com diligência e transparência em todas as fases do contrato, incluindo a comunicação com o consumidor.

No presente caso, o Reclamante informou a Reclamada acerca das anomalias na instalação em 04.09.2023 e solicitou a retificação do serviço, o que não foi prontamente atendido pela Reclamada.

O facto de a Reclamada não ter respondido de forma imediata à solicitação do Reclamante e apenas ter agendado uma visita 133 dias depois é indicativo de falha na prestação do serviço e no cumprimento das obrigações de assistência e reparação.

O atraso na resolução do problema, aliás, agrava os danos e aumenta a frustração do consumidor, que, conforme os factos, foi prejudicado pela falta de uma resposta célere e eficaz.

D. Redução do Preço e Não Pagamento da Segunda Prestação

O Reclamante propôs que o pagamento da segunda prestação fosse condicionado à reparação dos danos.

Esta medida está amparada no artigo 15º, nº 7 do DL 84/2021, que prevê a possibilidade de o consumidor reter parte do preço em caso de defeito no serviço, até que os danos sejam reparados ou compensados de maneira adequada.

Deste modo, o Reclamante agiu dentro dos seus direitos ao reter a segunda prestação até a resolução do problema, uma vez que o serviço não foi prestado conforme o acordado.

O não pagamento da segunda prestação não configura inadimplemento por parte do Reclamante, mas sim uma medida legítima de retenção do preço até que o serviço seja devidamente completado e os danos reparados.

Assim,

Em face do exposto, e considerando os factos e as disposições legais aplicáveis, o Tribunal considera que a Reclamada deve assumir a responsabilidade pelos danos causados pela instalação defeituosa do kit fotovoltaico.

A proposta de compensação financeira apresentada pela Reclamada não é suficiente para cobrir os prejuízos alegados, e o consumidor tem direito a uma reparação integral dos danos.

A Reclamada deve proceder à reparação dos danos ou, alternativamente, compensar o Reclamante pelos prejuízos de forma justa, admitindo-se o valor apresentado pelo Reclamante em 24.07.24, ou seja o valor relativo à segunda prestação, 1.153,50 €.

Face à lista de danos enviada posteriormente a esta data, a mesma não prova a extensão dos danos ocorridos, sendo que as fotos não conseguem demonstrar o posicionamento dos bens danificados face à entrada da água no telhado. As imagens também não conseguem espelhar toda a realidade alegada pelo Reclamante.

Relativamente à indemnização por não produção de energia, consideram-se os 218 dias peticionados, sendo o valor médio de 1,49/dia, totalizando a quantia de 324,82 €.

Relativamente ao valor de 144,03 € de custos administrativos, não se encontram os mesmos provados, pelo que não podem ser considerados pelo tribunal.

As taxas relativas a à arbitragem devem ser suportadas pela Reclamada, no valor de 40,00 €, cf. Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem.¹

5. Decisão

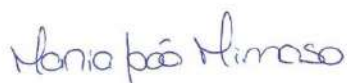
Em face do exposto, condena-se a Reclamada no valor de 1.153,50 € relativa à segunda prestação que teria de ser efetuada pelo Reclamante, não devendo o valor ser por este liquidado, e ainda ao pagamento ao Reclamante da taxa de arbitragem paga no valor de 40,00€.

Valor total: 1.193,50 € (mil cento e noventa e três euros e cinquenta cêntimos).

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

Porto, 09.04.25

A Juiz-Árbitro



¹ <https://cicap.pt/tabela-de-taxas/>