

1.2. A Reclamada alega que a Reclamante aquando da celebração do contrato não informou que a empreitada a realizar na sua residência poderia não se concretizar no mes de agosto, mes que a Reclamante reservou para as respetivas obras.

1.3. A Reclamada alegou que desistência por parte do dono da obra, *in casu*, a Reclamante, alegando que o contrato possuía uma clausula que as obras poderiam ser realizadas dentro de um ano a partir da adjudicação dos trabalhos.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante têm direito ao reembolso da quantia paga no ato de adjudicação da obra, no valor de 2.392,99 €, e ainda a uma indemnização de 500,00 € pelos danos causados pela privação do valor pago.

3. Fundamentação

1. A Reclamante, no dia 10.06.24, após ser abordada por um colaborador da Reclamada, celebrou com esta, no seu domicílio, um contrato de empreitada para a renovação do telhado da sua residência, pelo valor de 7.392,99 €, doc 1;

2. A Reclamante pagou a titulo de sinal a quantia de 2.392,99€, doc 2;

3. A Reclamante declarou que desde o início, mesmo aquando das negociações do contrato, transmitiu ao colaborador da Reclamada que era essencial que as obras ocorressem no mes de agosto, mes em que iria gozar férias e poderia acompanhar a execução dos trabalhos;

4. A Reclamante esclareceu que se tal data não se concretizasse, acarretar-lhe-ia significativos transtornos e que nunca teria aceite contratar com a Reclamada;

5. A Reclamante veio, posteriormente a constatar, em data que não consegue precisar, que o orçamento apresentado pela Reclamada se revelou desadequado e desproporcional em face do serviço em causa e dentro do mercado nacional;

6. A Reclamante declarou que assinou com a Reclamada o referido contrato de empreitada no dia em que um colaborador desta veio à sua residência e lhe exibiu fotografias do seu telhado, tendo ficado assustada;

7. A Reclamante disse que aquele colaborador da Reclamada contextualizou a situação como urgente, incitando à realização de obras;
8. A Reclamante sublinhou que o colaborador da Reclamada utilizou técnicas de venda que influenciaram significativamente a sua decisão de contratar, tendo-lhe limitado a capacidade de avaliar a proposta apresentada;
9. A Reclamante declarou que a Reclamada nunca informou sobre o direito de livre resolução e como concretizá-lo;
10. A Reclamante alegou que depois de várias tentativas, infrutíferas, para resolver o contrato com a Reclamada, enviou uma missiva de resolução em 25.09.24, não tendo obtido qualquer resposta, docs 3 e 4;
11. A Reclamante referiu que a Reclamada não executou, até à data, qualquer trabalho, não devolveu o sinal, nem resolveu o contrato;
12. A Reclamada alegou que o contrato fora celebrado em 10.06.24, no domicílio da Reclamante, e que o seu colaborador, ██████████, lhe forneceu todas as informações contratuais;
13. A Reclamada disse que o seu colaborador deixara à Reclamante uma cópia do contrato e que ficara acordado o valor da empreitada (7.392,99 €);
14. A Reclamada referiu que, com a assinatura do contrato, a Reclamante pagou a quantia de 2.329,99 € a título de sinal;
15. A Reclamada alegou que o contrato tinha um prazo máximo de uma no para execução da empreitada, no caso, seria até 10.06.25, doc 1 junto com a reclamação inicial;
16. A Reclamada alegou ainda que no contrato celebrado com a Reclamante consta que a data desejada pela cliente seria a partir de 05 de agosto de 2024, doc 1 junto com a reclamação inicial;
17. A Reclamada declarou que foi comunicado à Reclamante que os trabalhos não poderiam iniciar-se naquela data devido a condições climatéricas;

18. A Reclamada referiu que lhe foram dadas instruções pela Reclamante que as obras poderiam ter lugar na ultima quinzena de agosto, por indisponibilidade desta ultima;
19. A Reclamada alegou que por motivos vários não pode iniciar a obra na primeira quinzena de agosto;
20. A Reclamada referiu que existem varias mensagens trocadas entre as partes que espelham a impossibilidade de iniciar a obra;
21. A Reclamada alegou, ainda, que colocam a clausula de um ano para a execução dos trabalhos porque os mesmos podem não poder realizar-se devido a condições climáticas, doc 1 junto com a reclamação inicial;
22. A Reclamada refutou o alegado pela Reclamante relativamente às informações prestadas, alegando que nunca incumpriu contrato;
23. A Reclamante declarou que tem uma mãe muito idosa e que, aquando do inicio dos trabalhos, seria indispensável a sua presença em casa;
24. A Reclamante informou que lhe fora dito que o dono da empresa lhe ligaria, mas tal não sucedera;
25. A Reclamante sublinhou as mensagens trocadas com o colaborador da Reclamada, Sr. João, em virtude da ausência de comunicação por parte da Reclamada, dado que a data prevista para o inicio das obras se aproximava (5 de agosto), doc 3;
26. A Reclamante declarou que o Sr. [REDACTED] lhe comunicara que estava a tratar de tudo e que, entretanto, lhe ligaria, doc 3;
27. A Reclamante esclareceu que enviara uma carta com A/R para Reclamante e que a mesma fora levantada em 02.10.24;
28. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], diretor de vendas, descreveu o *modus operandi* da angariação de clientela para a Reclamada, tendo referido que se trata de “venda de porta a porta”;

29. A testemunha informou que aquando da deslocação à residência da Reclamante pediu para o filho da Reclamante estar presente, pois poderia suceder que a parte interessada não entendesse o conteúdo da reunião;
30. A testemunha disse que a data limite não significa que a obra não fosse realizada mais cedo;
31. A testemunha da Reclamada, ██████████, diretor técnico, declarou que realizou a visita técnica à residência da Reclamante em 03.07.24;
32. A testemunha referiu que programaram o início das obras e que a Reclamante dissera que não podia nos últimos 15 dias de agosto;
33. A testemunha à pergunta, porque razão as obras não tiveram início no mes de agosto, respondeu que não sabe;
34. A Reclamada juntou aos autos um nota de encomenda, que a Reclamante desconhece, onde foi aposta a indisponibilidade de realizar a obra na ultima quinzena de agosto.

3.1 Dos Factos

Resultam provados:

Prova por declaração: 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12 (quanto à existência do contrato), 13, 14, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 33.

Prova documental: 1, 2, 10, 15, 16, 21, 25, 26.

Resultam não provados:

Factos: 5, 8, 12, (relativamente às informações contratuais prestadas), 17, 18, 19, 20, 22, 32, 34 (relativamente à indisponibilidade na ultima quinzena de agosto).

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção com base na análise crítica e conjugada da prova produzida em audiência, designadamente nas declarações de parte, na prova testemunhal e na prova documental junta aos autos, apreciadas segundo as regras da experiência comum e da livre convicção do julgador.

A) Factos Provados

Os factos dados como provados resultaram da seguinte valoração probatória:

Os factos 1 e 2 foram considerados provados com base na prova documental junta aos autos (doc. 1 e doc. 2), consistindo no contrato de empreitada celebrado em 10.06.2024 e no comprovativo de pagamento da quantia de 2.392,99 € a título de sinal, cuja autenticidade não foi impugnada.

Os factos 3, 4, 6 e 7 resultaram provados por declaração da Reclamante, que prestou depoimento de forma coerente, circunstanciada e credível, descrevendo o contexto da celebração do contrato, a essencialidade da realização da obra no mês de agosto, o impacto que a não realização nessa data lhe causaria, bem como o circunstancialismo em que lhe foram exibidas fotografias do telhado e transmitida a alegada urgência da intervenção. Tais declarações mostraram-se consistentes com a demais prova produzida e com as regras da experiência comum no âmbito de contratos celebrados no domicílio.

O facto 9 foi dado como provado por declaração da Reclamante, não tendo sido produzida prova bastante pela Reclamada que demonstrasse ter sido prestada informação clara e adequada quanto ao direito de livre resolução, designadamente quanto ao modo e prazo do seu exercício, inexistindo nos autos documento comprovativo dessa comunicação autónoma e expressa.

O facto 11 resultou igualmente das declarações da Reclamante, conjugadas com a ausência de prova de qualquer início de execução da obra por parte da Reclamada e com a inexistência de devolução do montante pago.

O facto 12 foi considerado provado apenas quanto à existência do contrato celebrado em 10.06.24, circunstância confirmada por ambas as partes e pelo documento contratual junto aos autos.

Os factos 13 e 14 resultaram das declarações da Reclamada, corroboradas pelo teor do contrato e pelo comprovativo de pagamento junto aos autos.

O facto 15 e o facto 21 resultaram da prova documental (doc. 1), onde consta a cláusula contratual que prevê o prazo máximo de um ano para execução da empreitada, por razões que podem incluir condições climatéricas.

O facto 16 foi dado como provado com base no teor do contrato, do qual consta a menção à data desejada a partir de 05 de agosto de 2024.

Os factos 25 e 26 resultaram da análise das mensagens escritas juntas como doc. 3, que evidenciam as tentativas da Reclamante para obter esclarecimentos quanto ao início da obra e a resposta do colaborador da Reclamada, indicando que estaria a tratar do assunto.

O facto 27 foi considerado provado com base no aviso de receção junto aos autos, comprovando que a carta enviada pela Reclamante foi recebida em 02.10.2024.

Os factos 23 e 24 resultaram das declarações da Reclamante, não contrariadas por qualquer meio de prova idóneo.

Os factos 28, 29, 30, 31 e 33 resultaram da prova testemunhal produzida, designadamente dos depoimentos das testemunhas [REDACTED] e [REDACTED], que, de forma clara, descreveram o modelo de venda porta-a-porta adotado pela **Reclamada**, a realização de visita técnica em 03.07.2024 e a inexistência de explicação concreta para o não início da obra no mês de agosto.

B) Factos Não Provados

Relativamente aos factos não provados, o Tribunal considerou que não foi produzida prova suficiente, credível e consistente que permitisse formar convicção segura quanto à sua verificação.

O facto 5 não resultou provado por ausência de prova objetiva quanto à alegada desadequação ou desproporcionalidade do orçamento face aos preços de mercado, não tendo sido juntos elementos comparativos ou “periciais” que sustentassem tal afirmação.

O facto 8 não foi dado como provado porquanto, não obstante a Reclamante ter referido sentir-se influenciada, não foi produzida prova bastante que demonstrasse, de forma

objetiva, a utilização de técnicas ilícitas ou limitadoras da sua capacidade de decisão, para além do contexto normal de uma venda domiciliária.

O facto 12, na parte relativa à alegada prestação integral de todas as informações contratuais, não foi considerado provado, por inexistir prova documental ou outra que evidenciasse o cumprimento integral dos deveres de informação legalmente exigidos.

Os factos 17, 18, 19 e 20 não resultaram provados por falta de demonstração concreta e documental das alegadas condições climáticas impeditivas, das instruções dadas pela Reclamante quanto à última quinzena de agosto, bem como da efetiva impossibilidade de iniciar a obra por motivos vários. As mensagens juntas aos autos não comprovam, de forma inequívoca, tais circunstâncias.

O facto 22 não foi provado por se tratar de alegação conclusiva de inexistência de incumprimento, a qual depende da apreciação jurídica dos factos e não constitui matéria de facto autónoma.

O facto 32 não foi dado como provado porquanto o depoimento da testemunha não se revelou suficientemente consistente e seguro quanto à alegada indicação da Reclamante de indisponibilidade nos últimos 15 dias de agosto, não sendo tal circunstância corroborada por prova documental.

O facto 34, relativamente à alegada nota de encomenda com menção à indisponibilidade na última quinzena de agosto, não foi considerado provado porquanto a Reclamante declarou desconhecer tal documento e não foi demonstrado que o mesmo lhe tenha sido comunicado ou aceite.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos em audiência, valorando globalmente a coerência interna dos depoimentos, a sua consonância com os documentos juntos e as regras da normalidade e experiência comum.

3.2 Do Direito

Cumprе apreciar e decidir a questão jurídica central: saber se a Reclamante tem direito à resolução do contrato celebrado com a Reclamada e, em consequência, ao reembolso da

quantia entregue a título de sinal, no valor de 2.392,99 €, bem como a indemnização pela privação desse montante.

Qualificação jurídica do contrato

Da matéria de facto provada resulta que, em 10.06.2024, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato para a renovação do telhado da sua residência, pelo valor global de 7.392,99 €, tendo pago, na mesma data, a quantia de 2.392,99 € a título de sinal.

Estamos perante um contrato de empreitada, nos termos do artigo 1207.º do Código Civil, porquanto uma das partes (empregador) se obrigou a realizar certa obra, mediante um preço.

Todavia, trata-se de uma empreitada de consumo, porquanto:

A Reclamante é consumidora, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor), atuando para fins não profissionais;

A Reclamada é uma profissional que exerce atividade económica com carácter habitual e lucrativo;

O contrato tem por objeto a realização de obra em imóvel destinado a uso habitacional da consumidora.

É, assim, aplicável o 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, bem como o regime aplicável às empreitadas de consumo, conjugado subsidiariamente com o regime geral do contrato de empreitada previsto no Código Civil.

Acresce que o contrato foi celebrado no domicílio da Reclamante, na sequência de uma abordagem comercial porta-a-porta, conforme resultou provado (facto 28). Estamos, portanto, perante um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, sendo aplicável o regime jurídico constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Por outro lado, resultou provado que a Reclamada utiliza um modelo contratual pré-elaborado, sem possibilidade de negociação individual das cláusulas, o que

consubstancia um contrato de adesão, sujeito ao regime das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro).

Do dever de informação e do direito de livre resolução

Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o profissional encontra-se sujeito a especiais deveres de informação pré-contratual, nos termos do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

Entre essas informações encontra-se, de forma clara e compreensível:

A existência do direito de livre resolução;

O respetivo prazo de exercício (14 dias);

O modo de exercício desse direito.

Resultou provado que a Reclamada não informou a Reclamante sobre o direito de livre resolução e sobre a forma do seu exercício (facto provado 9).

Não tendo sido feita essa comunicação nos termos legalmente exigidos, dispõe o artigo 10.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 24/2014 que o prazo para o exercício do direito de livre resolução é prorrogado por 12 meses.

Assim, quando a Reclamante enviou a carta de resolução em 25.09.2024, a mesma encontrava-se ainda em prazo para exercer o direito de livre resolução, uma vez que nunca foi devidamente informada desse direito.

Nos termos do artigo 12.º do mesmo diploma, o exercício do direito de livre resolução determina:

A extinção das obrigações das partes;

A obrigação do profissional reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, no prazo máximo de 14 dias.

Não tendo sido iniciada qualquer execução da obra (facto provado 11), não existe fundamento para retenção de qualquer valor a título de prestação já realizada.

Consequentemente, a resolução operada pela Reclamante é válida e eficaz.

Do incumprimento contratual

Ainda que assim não se entendesse, sempre se concluiria pela verificação de incumprimento contratual imputável à Reclamada.

Embora o contrato preveja um prazo máximo de um ano para execução da empreitada (facto provado 15), consta igualmente do contrato que a data desejada seria a partir de 05 de agosto de 2024 (facto provado 16).

Resultou provado que:

A realização da obra em agosto era elemento essencial para a Reclamante (factos 3 e 4);

A Reclamada não iniciou a obra nessa data;

A testemunha da Reclamada não soube justificar a razão do não início (facto 33);

Não ficou provado qualquer impedimento climatérico concreto (facto não provado 17).

Nos termos do artigo 406.º do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos.

A cláusula que prevê um prazo máximo de um ano, inserida num contrato de adesão, não pode ser interpretada como conferindo ao profissional um poder discricionário de executar a obra em qualquer momento, independentemente do interesse do consumidor.

Nos termos do regime das cláusulas contratuais gerais (artigos 15.º e 16.º do DL 446/85), são proibidas cláusulas que criem desequilíbrio significativo em detrimento do aderente.

Uma cláusula que permita ao profissional adiar a execução por um período de um ano, sem justificação objetiva e concreta, traduz-se num desequilíbrio contratual inadmissível, violando o princípio da boa fé (artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil).

Assim, mesmo à luz do regime geral da empreitada (artigos 1207.º e seguintes do Código Civil), o não cumprimento no prazo razoavelmente expectável, face à natureza da prestação e às circunstâncias conhecidas do empreiteiro, consubstancia incumprimento definitivo, legitimando a resolução (artigos 801.º e 808.º do Código Civil).

Do reembolso do sinal

Tendo a resolução operado validamente por iniciativa da consumidora, e não sendo imputável qualquer incumprimento à mesma, não é aplicável o regime do artigo 442.º do Código Civil relativo à perda do sinal.

A quantia entregue a título de sinal assume aqui a natureza de pagamento antecipado do preço. Extinto o contrato por resolução válida, deve ser integralmente restituída.

A retenção do valor pela Reclamada constitui enriquecimento sem causa, nos termos do artigo 473.º do Código Civil.

Da indemnização pela privação do capital

A Reclamante peticiona ainda 500,00 € a título de indemnização pela privação do montante pago.

Nos termos do artigo 804.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor.

Contudo, não resultou demonstrado dano concreto adicional que exceda a mera privação temporária da quantia entregue.

Assim, é devida indemnização sob a forma de juros de mora legais, nos termos dos artigos 805.º e 806.º do Código Civil, desde a data em que a Reclamada se constituiu em mora — isto é, após a receção da carta de resolução (02.10.2024) — até integral pagamento.

Tal condenação não configura violação do princípio do pedido, porquanto os juros de mora constituem efeito legal automático do incumprimento de obrigação pecuniária e acessório da prestação principal.

Não se justifica, porém, a fixação autónoma da quantia de 500,00 €, por ausência de prova de dano específico que sustente tal montante.

Face ao exposto, conclui-se que:

O contrato celebrado é uma empreitada de consumo, sujeita ao DL 84/2021, ao DL 24/2014, ao regime das cláusulas contratuais gerais e, subsidiariamente, ao Código Civil;

A Reclamante exerceu validamente o direito de livre resolução;

A Reclamada está obrigada a restituir a quantia de 2.392,99 €; São devidos juros de mora legais desde 02.10.2024 até integral pagamento;

Não é devida a indemnização autónoma de 500,00 € por falta de prova de dano adicional.

4. Decisão

Nestes termos, julga-se a presente ação parcialmente procedente, e, em consequência:

- a) Declara-se validamente resolvido o contrato de empreitada celebrado entre as partes em 10.06.24;
- b) Condena-se a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de 2.392,99 € (dois mil trezentos e noventa e dois euros e noventa e nove cêntimos);
- c) Condena-se a Reclamada no pagamento de juros de mora legais, à taxa civil em vigor, desde 02.10.2024 até integral e efetivo pagamento;
- d) Absolva-se a Reclamada do demais peticionado, designadamente do pedido de indemnização no montante de 500,00 €.

Taxas de arbitragem a suportar pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto 11.02.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso