

**Processo: 2256/2023**

**Demandante:**

**Demandada:**

**Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (artºs 3º alin. a) e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC); por outro lado,**

**2. O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro veio regular os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, sendo certo que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2022 (artºs 53º, nº 1 e 55º), e**

**3. aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, com as necessárias adaptações (alin. b) do artº 3º);**

**4. O diploma veio consagrar requisitos subjetivos (relacionados com o acordo celebrado entre comprador e vendedor) e objetivos (independentes do acordo) de conformidade (artºs 6º e 7º), sendo certo que**

**5. Recai sobre o consumidor a prova da falta de conformidade ou a existência do “defeito” do bem/serviço, mas já não da sua causa ou origem, imputável ao vendedor;**

**6. Em caso de falta de conformidade e nas condições estabelecidas no diploma, o consumidor tem direito: a) à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, b) à redução proporcional do preço, ou c) à resolução do contrato;**

**7. Ainda, está previsto o direito do consumidor à indemnização dos danos patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos (nº 1 do artº 12º da LDC), verificados os pressupostos da obrigação de indemnizar (artº 798º do Código Civil).**

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada**

**1.1. O Demandante** formalizou em 9 de agosto de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona o pagamento de uma indemnização

Alega,

No final do ano de 2021 contratou com a requerida o fornecimento e montagem de 3 portões seccionados, incluindo monotorização

em 21.10.2022, após a conclusão dos trabalhos previstos, a Demandada emitiu uma fatura de €2.610, 00 ( ) que, de imediato, liquidou

Logo numa fase inicial os portões seccionados revelaram problemas de funcionamento, o que foi comunicado oficiosamente à Demandada –

atenta a relação de confiança entre as partes, os pedidos de reparação/resolução mantiveram-se de forma oficiosa, apesar dos sucessivos contactos

em finais de março de 2023, as tentativas de contacto deixaram de ter resposta até que em 9.04.2023, comunicou formalmente com a empresa e para o mail oficial

das poucas respostas obtidas pode verificar que o Sr. \_\_\_\_\_ tinha consciência da situação, assumindo mesmo a falha esgotada a opção de resolução da anomalia, a empresa consultou outra empresa e obteve um relatório de inspeção e respetivo orçamento de reparação ( \_\_\_\_\_ ), e que concluiu a intervenção prevista no dia 2.08.2023 a empresa \_\_\_\_\_ emitiu a fatura de acordo com o orçamento anteriormente apresentado e aprovado.

Juntou ao processo e com a reclamação: cópia da fatura de 21.01.2022 ( \_\_\_\_\_ ) e comprovativo do respetivo pagamento, comunicações com a Demandada, cópia do “Relatório de inspeção” de 13.06.2023, orçamento e fatura ( \_\_\_\_\_ ) de 2023-08-02 (doc. 1 a 6).

1.2. A Demandada \_\_\_\_\_ notificada da reclamação e para contestar e apresentar prova, querendo, nada disse nem esteve presente na audiência de julgamento.

## **B – Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

Conforme o nº 1 do artº 2º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC), “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

Por outro lado, de acordo com o Regulamento do TRIAVE consideram-se “*conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios*” (nº 2 do artº 4º), sendo certo que na reclamação apresentada o consumidor expõe os factos que entende integrarem o litígio de consumo (artº 7º).

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos à prestação de serviços no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Assim, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de prestação de serviços com profissional (no caso, pessoa coletiva), na área de residência do Demandante.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (n.ºs 1 e 2 do art.º 296.º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (n.º 1 do art.º 299.º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (n.º 1 do art.º 306.º).

Para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao montante da indemnização solicitada (cfr. n.º1 do art.º 297.º).

O valor do processo é, pois, de €1.353,00 (mil, trezentos e cinquenta e três euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (n.º 1 do art.º 6.º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos n.ºs 2 e 3 do art.º 14.º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cf. ainda, n.º 1 do art.º 10.º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (art.º 19.º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro).

Não foram deduzidas exceções.

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.

Cumpre apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Incumprimento do contrato de empreitada celebrado entre as partes, Demandante e Demandada ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 24/96 de 31 de julho e Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro

Pressupostos da obrigação de indemnizar

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. O Demandante contratou com a Demandada o fornecimento e montagem de 3 (três) portões seccionados, incluindo monotorização;
- II. A obra ficou concluída em 21.01.2022 e a Demandada emitiu a fatura no valor de €2.610,00, correspondente aos serviços prestados, que o Demandante liquidou na mesma data – doc. 1 e 2;
- III. Pouco tempo depois (II), os portões revelaram problemas de funcionamento e um ruído excessivo;

- IV. O Demandante contactou, de imediato, o Sr. \_\_\_\_\_ da Demandada;
- V. O Demandante tentou por diversas vezes o contacto com o Sr. \_\_\_\_\_ da Demandada, através de mensagens de telemóvel, mas sem sucesso – doc. 3;
- VI. Na ausência de resposta da Demandada, para proceder à reparação do funcionamento dos portões, o Demandante contactou a sociedade \_\_\_\_\_ que, em 13.06.2023, apresentou um relatório de inspeção e o respetivo orçamento de reparação;
- VII. A \_\_\_\_\_ constatou que os 3 (três) portões seccionados se encontravam deficientemente afinados e calibrados, ao nível de molas, dos cabos e das calhas onde se deslocam as roldanas do portão e, ainda, que nos portões do lado direito e do centro a calha de teto onde correm, as correntes do motor estavam completamente soltas;
- VIII. A \_\_\_\_\_ verificou que a deficiente afinação e calibragem (montagem geral) dos portões, executada pela Demandada, provocou um esforço excessivo dos motores o que, com o tempo, os queimou (o que seria expectável), e as calhas onde correm as roldanas do portão estavam desalinhadas, fazendo de batente às roldanas e dificultando a passagem das mesmas e, inclusive bloqueando a abertura do portão - doc. 4;
- IX. A \_\_\_\_\_ procedeu à reparação dos portões – afinação e calibração total dos 3 (três) portões, substituição das calhas e montagem de 3 (três) novos motores – doc. 4, fls 2;
- X. A \_\_\_\_\_ apresentou orçamento correspondente aos trabalhos realizados (IX), e a correspondente fatura em 20.08.2023, de €1353,00, já liquidada pelo Demandante.

## II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa foi identificado o seguinte facto não provados:

- I. Não se provou a má utilização dos portões pelo Demandante.

## E – Da fundamentação de facto

A matéria de facto está, sobretudo, sustentada nos documentos juntos com a reclamação.

Foi, ainda, ouvida uma testemunha, Sr. \_\_\_\_\_, gerente da sociedade que procedeu à reparação dos portões do Demandante.

Esclareceu que tinha tido uma parceria com a \_\_\_\_\_ e dividiram-se na execução dos trabalhos. Explicou os danos encontrados e os trabalhos de reparação – conforme relatório que produziu e junto ao processo.

Referiu, ainda, que não obstante a garantia do motor, como não funcionava, foi necessário proceder à respetiva substituição e, também, afinar as calhas.

Neste momento, tudo funciona.

Explicou ainda que, no caso, teria sido importante ter procedido às afinações finais/alinhamento de carris e motor e rematar, o que não aconteceu, motivo pelo qual e com o uso acabou por estragar

Confirmou que a Demandada não apareceu mais, não deu feedback, nem resolveu  
Mais referiu não ter ocorrido má utilização dos portões  
Do relatório de inspeção produzido a 13.06.2023 também não resulta a má utilização dos portões.

Termos em que se dão por assentes os factos relativos aos danos verificados nos portões, respetiva reparação e valor (VII a X).  
O Demandante juntou em audiência o comprovativo da liquidação da fatura apresentada pela

O tribunal ouviu o Demandante e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

## **F - Da fundamentação de Direito**

### **1. Da ausência da Demandada em julgamento**

Nos termos dos nºs 2 e 3 do artº 35º da LAV (Lei 63/2011 de 14 de dezembro), se o demandado não apresentar a sua contestação, ou uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal arbitral prossegue o processo, sem considerar aquela omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante, e pode proferir sentença com base na prova apresentada.

### **2. Da Lei de Defesa do Consumidor e do Regime jurídico da compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais**

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que 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 de modo adequado às suas legítimas expectativas e, ainda, à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (artºs 3º, alin. a) e e) e 9º, nº 1).

No caso concreto, a Demandada comprometeu-se, em janeiro de 2022, ao fornecimento e montagem de 3 (três) portões seccionados, incluindo monitorização, e o Demandante ao correspondente pagamento, de €2.610, 00, já efetuado como se provou.

Acontece que a execução da obra, pela Demandada, não correspondeu à obrigação assumida, uma vez que, não tendo procedido à respetiva monitorização e finalização, os portões acabaram por não ficar a funcionar corretamente, como resulta do relatório de inspeção produzido pela , em 13.06.2023 (cf. VII e VIII da matéria provada, conforme supra).

Não obstante o mau funcionamento dos portões e a denuncia dos defeitos, pelo Demandante à Demandada, pouco tempo após a conclusão da obra e durante meses, o certo é que a Demandada ignorou os sucessivos contactos, ao longo de um ano, e não procedeu à respetiva reparação.

O trabalho da reparação, entregue pelo Demandante a terceiro, resultou no custo ou prejuízo para o Demandante de €1.353,00 - valor que já liquidou como, também, se provou.

Como resulta dos factos provados, o contrato foi celebrado em janeiro de 2022, pelo que se encontra sujeito ao novo regime jurídico de compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, estabelecido pelo Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, transpondo as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770.

Considera-se, para o efeito, como «Consumidor» (alin. g) do artº 2º), *uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, ou seja, abrange apenas as pessoas singulares, e entende por “Bem” um móvel corpóreo (alin. i)).*

E, «Profissional» (alin. o)), *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei.*

O que se enquadra no caso em apreço, tendo em conta o contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, como ficou provado.

Este diploma, tal como acontecia já no âmbito do Decreto-Lei nº 67/2003 (na redação introduzida pelo Decreto-Lei 84/2008 de 21 de maio) e que foi por aquele revogado, é aplicável aos bens fornecidos no âmbito do contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, com as necessárias adaptações – cf. alin. b) do artº 3º.

Consagram-se, agora, requisitos subjetivos e objetivos de conformidade (artºs 6º e 7º).

Assim, deve o bem, desde logo e no âmbito dos requisitos subjetivos,

- corresponder à descrição, tipo, quantidade e qualidade e deter a funcionalidade, compatibilidade e demais características previstas no contrato, e
- ser adequado a qualquer finalidade a que o consumidor o destine, de acordo com o acordado

e, ainda, quanto aos requisitos objetivos, deve o bem

- ser adequado ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam
- corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado
- possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando a sua natureza e declaração pública feita pelo profissional

O vendedor/prestador de serviços (profissional) é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem ou serviço (n.º 1 do art.º 12.º), sendo certo que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da entrega, se presume existir nesta data – salvo quando incompatível com a natureza dos bens ou das características da falta de conformidade (n.º 1 do art.º 13.º).

No caso em apreço, aquando da reclamação apresentada pelo Demandante ainda não tinha decorrido o prazo de dois anos - ao consumidor compete a prova da desconformidade ou da existência de um defeito e, se o conseguir, presume-se a sua existência na data da entrega do bem.

Ao vendedor/prestador de serviços cabe, então, a prova da causa ou origem do defeito e da sua inexistência na data da entrega.

Certo é que a Demandada não logrou apresentar qualquer prova.

---

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito (art.º 15.º)

- a) reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem
- b) redução proporcional do preço, ou à
- c) resolução do contrato

de notar, que os direitos hoje estão hierarquizados

Ficou provado que, alertada a Demandada para a falta de conformidade (que se demonstrou, designadamente pelo relatório de inspeção de 13.06.2023), e para a necessidade de proceder à reparação, a que tem direito o Demandante, o certo é que aquela não procedeu aos trabalhos necessários para o efeito.

Nem respondeu às sucessivas interpelações do Demandante.

Pelo que, que o Demandante solicitou a sua reparação a terceiro e veio, agora, peticionar o ressarcimento do valor que liquidou, de €1.353,00.

Dispõe, então, a Lei n.º 24/1996 de 31 de julho que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos (n.º 1 do art.º 12.º).

E, ainda, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação se torna responsável pelo prejuízo que causa ao credor, sendo certo que incumbe ao devedor a prova de que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua (art.º 798º e nº 1 do art.º 799º).

Por outro lado, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artº 341º e 342º, nº 1 do Código Civil).

Como resulta da matéria provada e referido supra, não restam dúvidas quanto à inexecução da obra contratada pela Demandada, ou seja, do incumprimento do contrato e, ainda, do prejuízo suportado decorrente da reparação dos portões por terceiro.

Vejamos, então, se estão verificados os pressupostos da obrigação de indemnizar, a saber: o facto voluntário e ilícito do Demandado, com culpa, o nexo de causalidade entre o facto e o dano e o prejuízo daqui decorrente (\*).

No caso em apreço não só temos o incumprimento do contrato por parte da Demandada como, ainda, o facto de não ter procedido à respetiva reparação, como lhe competia.

Do que, claramente, resultou a violação do direito do Demandante (facto voluntário, ilícito e culposo), e o conseqüente dano consubstanciado no montante pago pela reparação, de €1.353,00.

Assim sendo, a ação tem de proceder na integra.

#### **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, totalmente procedente, e se decide

- a) condenar a Demandada, no pedido formulado pelo Demandante e, em consequência,
- b) a proceder ao pagamento da quantia de €1.353,00 (mil, trezentos e cinquenta e três euros).

---

*(\*) ACSTJ de 07-10-2009: I -Os pressupostos da responsabilidade contratual ou obrigacional acham-se inscritos no art.º 798.º do CC e são eles: o facto objetivamente ilícito consistente na inexecução da obrigação; a culpa do agente na produção do facto; a existência de prejuízo para o credor e o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo, in <https://www.pqdlisboa.pt>*



**TRIAVE**

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nos termos da 1.<sup>a</sup> parte do n.º 1 do art.º 44.º da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro (LAV),  
determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 5 de dezembro de 2023

A Juiz Árbitro

  
(Margarida Granwehr de Sousa)