Processo: 301/2023
Demandante
Demandada:

***Resumo:** 1. O regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração previsto no Decreto-Lei nº 10/2015 de 16 de janeiro dispõe, no nº 1 do artº 34º que "no caso de desconformidade do bem com o contrato, deve ser observado o regime relativo a certos aspetos de bens de consumo e das garantias a ela relativas, estabelecido no Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008 de 21 de maio."*
E, ainda, que os operadores económicos devem garantir assistência pós-venda nos termos previstos na lei, designadamente neste diploma, aplicando-se o regime com as necessárias adaptações, à prestação de serviços (nºs 2 e 3).
Ora, o Decreto-Lei nº 67/2003 foi, recentemente, revogado pelo Decreto-Lei nº 84/2021, pelo que deve entender-se que a remissão do artº 34º deve ser feita, agora, para este diploma.
2. De acordo com o Decreto-lei nº 84/2021 de 18 de outubro, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, e
3. a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos, a contar da entrega, presume-se existente àquela data, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou as características da falta de conformidade (art.ºs 12º, nº 1 e 13º, nº 1);
4. Assim sendo, o consumidor não está dispensado de provar a celebração do contrato e a falta de conformidade (no caso, o defeito das extensões colocadas);
4. O vendedor/prestador, por seu turno, tem de demonstrar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega e que o defeito se ficou a dever (causa) a facto posterior e da responsabilidade do consumidor.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou em 30 de janeiro de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona a condenação desta no reembolso da quantia de €235, que liquidou

Alega,
No dia 13 de janeiro de 2023, contratou os serviços da Demandada para a colocação de 100 extensões de cabelo natural – parte com madeixas pretas e as restantes cor-de-rosa, pelo preço de €235
No próprio dia apercebeu-se que as extensões começaram a cair, levando a crer que foram colocadas de forma defeituosa
No dia seguinte, após o primeiro banho, as madeixas tingiram, ficaram cinzentas e constatou, de imediato, que o cabelo não era natural (no momento da colocação e com o cabelo arranjado tal não é possível verificar)

Deslocou-se ao estabelecimento, reportou o sucedido e solicitou o reembolso do valor pago
Pediu, ainda, a fatura relativa ao serviço prestado, ainda não entregue
A proprietária logo descartou responsabilidades, não assumiu o serviço defeituoso, recusou o reembolso e informou que enviaria a fatura logo que possível
Não aceita esta posição da Demandada, tudo lhe trouxe bastantes transtornos, passou vexame no local de trabalho e foi forçada a recorrer a outra técnica para retificar a situação

Juntou com a reclamação: cópia de comunicações trocadas com a Demandada quanto à emissão do recibo (doc. 1 a 10).

1.2. A Demandada contestou, nos seguintes termos:
O trabalho foi executado no dia 4 e não 13 de janeiro, como alegado pela Demandante, e incluiu:
Colocação de 100 extensões de cabelo natural (50 de cor preta e 50 cor-de-rosa)
Descoloração de uma parte do cabelo e nova coloração em preto do cabelo natural e em rosa
O cabelo descolorado e das extensões loiras
Franjinha e cabelo rapado dos lados direito e esquerdo

Por todo o trabalho técnico, aquisição e colocação de extensões, descoloração, nova coloração e corte, prestado no dia 4.01.2023, foi paga a quantia de €235
A Demandante foi alertada para o cuidado a ter com as extensões cor-de-rosa (não há extensões de cabelo natural dessa cor), não lavar durante 48h subsequentes ao tratamento e não usar shampoo com sal ou outros químicos (só os apropriados)
Foi advertida que, após diversas lavagens, a cor vai saindo, pelo que deveria reforçar a manutenção com máscara do mês cor – o que foi registado pela Demandante
A Demandante ficou satisfeita com o trabalho

No dia 5 de janeiro a Demandante voltou ao salão, mantinha as 100 extensões intactas, nenhuma tinha caído, não apresentavam sinal de estarem a desprender-se, mantinham as cores perfeitas e brilhantes como no dia anterior, mas manifestou desagrado com a sua imagem, pediu para mudar, inclinar a franja só para um lado
Solicitou, ainda, que a Demandada retirasse as extensões do cabelo da frente e as concentrasse atras, no sentido de ver rapado nas laterais – foi desincentivada, alertada que iria ficar inestético, mas insistiu
De seguida, questionou se podia fazer um rabo de cavalo, tendo sido alertada para ter algum cuidado porque se não fosse bem feito iria ver-se o "micro loop", uma vez que o cabelo era muito curto (à data dos factos a Demandante tinha um cabelo curto, cerca de 2cm, tendo ainda solicitado que lhe fizesse franguinha e rapasse lados esquerdo e direito)
Face à insistência a profissional acedeu ao seu pedido e retirou as extensões da frente e concentrou-as mais atras
Insatisfeita, pediu que lhe fizesse uma trança
Todos estes serviços foram executados de forma gratuita e em momento algum se vislumbrou "o defeito da coisa", mas sim uma insatisfação da cliente face à alteração de imagem

Cerca de oito dias depois, voltou a contactar a Demandada afirmando que as extensões estavam a desfazer-se e queria a devolução do dinheiro

Foi sugerido que se deslocasse ao salão, o que fez, levou todas as extensões emaranhadas dentro de um saco, no sentido de as devolver e receber o dinheiro
A Demandada na sua frente desembaraçou as extensões, escovou-as, continuavam brilhantes e não largaram um único fio
Mas, apresentavam alteração na cor, o que é possível, caso não sejam utilizados produtos adequados às extensões de cabelo com cor
O que era do conhecimento da Demandante

A Demandada ofereceu-se para as recolocar de forma gratuita, o que não aceitou, e insistiu na devolução das extensões à empresa que as comercializou e devolução da quantia paga
Alegou serviço defeituoso e "práticas desleais"
Foi uma técnica que retirou as extensões do cabelo da Demandante (o que contradiz o alegado na reclamação), as extensões são naturais e carecem de tratamento adequado
A Demandada é pessoa idónea, exerce a profissão há 28 anos, com salão próprio tem experiência de colocação de extensões há mais de 20 anos e nunca teve algum litígio com as clientes

1.3. Em audiência arbitral, a Demandada comprometeu-se a proceder de imediato à emissão da fatura-recibo, correspondente ao serviço prestado e valor pago pela Demandante, e enviar ao cuidado desta.

B – Saneador
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.

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, e promove a resolução de conflitos de consumo ocorridos 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 pessoa que exerce uma atividade profissional com vista à obtenção de benefícios económicos.

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 (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

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

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 do reembolso peticionado, em virtude do incumprimento do contrato (cfr. nº1 do artº 297º).

O valor do processo é, pois, de €235 (duzentos e trinta e cinco euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos nº 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei nº 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, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 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

Regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens (Decreto-lei nº 84/2021 de 18 de outubro), no caso, prestação de serviços, e a falta de conformidade no momento da sua prestação.
Prova da falta de conformidade (defeito), por parte da Demandante, e o ónus que recai sobre o profissional (Demandada) tendo em conta que a falta de conformidade que se manifesta nos dois anos seguintes, se presume existente à data da respetiva prestação.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 4 de janeiro de 2023, a Demandante deslocou-se ao salão da Demandada para colocar 100 extensões (50 pretas e 50 cor de rosa), fazer descoloração de uma parte do cabelo e uma nova coloração em preto do cabelo natural e em rosa o cabelo descolorado e das extensões loiras, uma franjinha e, ainda, rapou o cabelo dos lados direito e esquerdo;
II. Pelo trabalho técnico, aquisição de extensões, descoloração e nova coloração e corte, (cf. I) a Demandante pagou no dia 4.01.2023 a quantia de €235;

III. A Demandada alertou a Demandante para os cuidados ao lavar o cabelo, após os trabalhos executados no dia 4.01.2023, nomeadamente que deve ter cuidado com o shampoo e reforçar a manutenção com máscara da mesma cor, o que a Demandante compreendeu e aceitou;
IV. A Demandante voltou ao salão da Demandada no dia 5.01.2023, nenhuma das extensões tinha caído ou estavam a desprender-se, mantinham a cor e estavam brilhantes como no dia anterior, e pediu que aquela lhe retirasse as extensões de cabelo da frente e as concentrasse atrás, no sentido de se ver o cabelo rapado nas laterais, o que foi executado;
V. No dia 5 de janeiro, a Demandante demonstrou desagrado com a sua imagem e queria mudar;
VI. Oito dias depois, no dia 13 de janeiro, a Demandante voltou ao salão da Demandada, transportou as extensões emaranhadas dentro de um saco, no sentido de as devolver alegando que estavam a desfazer-se e solicitou a devolução da quantia paga, de €235;
VII. As extensões nesse dia 13 de janeiro, apresentavam alteração de cor, mas após terem sido escovadas continuavam brilhantes e não largavam um único fio, e a alteração na cor é possível caso não sejam utilizados os produtos adequados às extensões de cabelo com cor.

II - Factos não provados
Com relevância para a decisão foram identificados os seguintes factos não provados:
I. Não se provou que as extensões não fossem de cabelo natural;
II. Não se provou que as madeixas rosa no dia seguinte à sua colocação, que ocorreu em 4 de janeiro, e após o primeiro banho, tivessem tingido e ficado cinzentas.

E – Da fundamentação de facto

Em audiência de julgamento, das declarações prestadas por ambas as partes, constatou-se que de facto os trabalhos (em causa no processo) foram executados nos dias 4 e 5 de janeiro e não a 13 de janeiro – o que acabou por ser admitido pela Demandante.

A Demandada relatou com precisão os trabalhos executados nos três dias, exibiu um grupo de extensões verdadeiras, que se verificou serem iguais às detidas pela Demandante.
Pelo que, se considerou demonstrada a sucessão dos factos tal como ficou vertido na matéria considerada como provada.

O preço pago foi aceite por ambas as partes e compreende não só todo o trabalho técnico, como a aquisição das extensões.

A testemunha é cliente da Demandada e quanto ao caso concreto nada soube dizer. Apenas, confirmou que já havia colocado extensões no salão da Demandada e tudo correu bem.
A testemunha trabalha no salão, mas não estava presente nos dias 4 e 5 de janeiro, pelo que não presenciou os factos desses dias.

Estava a trabalhar no dia 13, e confirmou que as extensões estavam em bom estado.
Deste testemunho se confirmou (também) que os factos relatados se sucederam pelos três dias.

As duas testemunhas da Demandada foram ouvidas em audiência arbitral.

Quanto ao alegado pela Demandante não ficou demostrado, como alega na sua reclamação, que as extensões tivessem sido colocadas no dia 13 e que, logo no dia seguinte tivessem tingido e ficado cinzentas – na verdade, no dia seguinte à sua colocação (5 de janeiro), a Demandante esteve de novo no salão a fazer outros trabalhos, desta feita para alterar a sua imagem – retirar extensões da frente para trás e alteração da franja – e não reclamou das extensões.

Os factos por si relatados não coincidem, pois, com a sucessão dos acontecimentos nos três dias em que esteve no salão da Demandada.
Ademais, ficou provado que as extensões eram de cabelo natural.

O tribunal ouviu a Demandante e a Demandada 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 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
O contrato celebrado entre as partes configura um contrato de prestação de serviços, nos termos do qual a Demandada se obrigou perante a Demandante a realizar trabalhos de colocação de extensões, coloração/descoloração, corte e penteado.

A Demandante vem alegar, na sua exposição, que as madeixas não eram de cabelo natural, tingiram e que foram mal colocadas no dia 13 de janeiro.
Em consequência, solicita o reembolso do que liquidou pelo serviço prestado (€235).

A Demandada por seu turno, demonstrou que os serviços reclamados foram prestados em dois dias e em momento distinto do alegado pela Demandante, e que esta solicitou a execução sucessiva de trabalhos no cabelo, sem qualquer reclamação.
Apenas no dia 13 de janeiro (oito dias depois), a Demandante reclamou que as extensões se estavam a desfazer – facto este que, também, não se provou.
Não se provou que as extensões não eram de cabelo natural.

Ora,
Nos termos da Lei 24/96 de 31 de julho, 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, na falta delas, de modo adequado às suas legitimas expectativas (artºs 3º, alin. a) e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho).

O regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração foi estabelecido com a publicação do Decreto-Lei nº 10/2015 de 16 de janeiro.
E, dispõe, no nº 1 do artº 34º que *"no caso de desconformidade do bem com o contrato, deve ser observado o regime relativo a certos aspetos de bens de consumo e das garantias a ela relativas, estabelecido no Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008 de 21 de maio."*
E, ainda, que os operadores económicos devem garantir assistência pós-venda nos termos previstos na lei, designadamente neste diploma, aplicando-se o regime com as necessárias adaptações, à prestação de serviços (nºs 2 e 3).

O Decreto-Lei nº 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, revogou o Decreto-Lei 67/2003 (supra), e estende a sua aplicação *"aos bens fornecidos no âmbito do contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços (...), com as necessárias adaptações"* – alin. b) do nº 1 do artº 3º.
À semelhança., aliás, do que se entendia com a aplicação do regime previsto pelo anterior diploma e em linha com o disposto no Decreto-Lei 10/2015 considerando-se, agora, que a remissão do seu artº 34, nº 1 é feita para o novo diploma, ou seja, para o Decreto-Lei nº 84/2021.

A lei elenca, critérios subjetivos e objetivos da determinação de conformidade – há que verificar se o que está acordado, no contrato, corresponde ao que foi efetivamente ao prestado.

Assim, a prestação deve corresponder, designadamente à descrição, tipo, quantidade, qualidade e demais características antes estipuladas pelas partes, ser adequada à finalidade pretendida pelo consumidor (requisitos subjetivos) e, deve ser adequada ao uso a que se destina, corresponder à descrição e possuir as qualidades exibidas e outras características enunciadas (requisitos objetivos)
Considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de incorreta instalação, desde que esta tenha sido assegurada pelo profissional ou efetuada sob sua responsabilidade (alin. a) do artº 9º).

Por outro lado, o profissional é responsável pela falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem/prestação do serviço, sendo certo que quando se manifesta nos dois primeiros presume-se existente à data da entrega do bem/prestação, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade (artºs 12º, nº 1 e 13º, nº 1).

Ainda, nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato (artº 16º) - direito de rejeição.

Posto isto,

O consumidor tem de provar a celebração do contrato e a falta de conformidade (defeito).

A reclamação ocorreu, de facto, dentro dos 30 dias seguintes à prestação do serviço e o ónus da prova quanto à conformidade, uma vez que estamos dentro dos dois primeiros anos, pertence ao profissional, aqui à Demandada.

O que se consagra tendo em conta que o profissional tem maior facilidade em produzir a prova e, por outro lado, atende à finalidade de proteção do consumidor, a que se propõe o diploma.

Assim sendo, o profissional tem de provar, então, que a falta de conformidade

* não existia no momento da entrega/prestação do serviço
* deve-se a facto posterior, especificando qual
* e, que não lhe seja imputável
* ou, que se deve a mau uso ou utilização incorreta

Acontece que a Demandante vem referir serviços prestados no dia 13 de janeiro, que no próprio dia as extensões começaram a cair e, que no dia seguinte, após o primeiro banho, as madeixas tingiram e ficaram cinzentas e logo verificou que não era cabelo natural.

Ora, provou-se que as madeixas e outros serviços foram colocados e executados no dia 4 de janeiro.
Que, no dia 5 de janeiro a Demandante voltou ao salão e solicitou novos serviços e nada reclamou.
E, só no dia 13 voltou, e então reclamou então das madeixas e extensões.

Ou seja, a Demandante não provou o defeito quanto a serviços prestados no dia 13.
E, não se provou a falta de conformidade com o acordado, na medida em que a Demandada demonstrou que as madeixas eram de cabelo natural, que o trabalho foi executado tal como havia sido solicitado, que as madeixas não caíram em consequência de serviço que tivesse prestado e a alteração na cor é possível no caso de não terem sido utilizados produtos adequados.
Logrou, pois, a Demandada afastar a falta de conformidade dos serviços prestados, nomeadamente em 4 e 5 de janeiro de 2023.

G – Decisão
Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, improcedente, e se decide absolver a Demandada do pedido contra ela formulado pela Demandante.

Nos termos do nº 1 do artº 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV) procede-se ao encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 7 de junho de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)