



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

12
/

Reclamação n.º 283/21

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

No dia 12/10/21, via zoom, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

[REDACTED], jurista deste Tribunal.

[REDACTED], a demandante.

[REDACTED] mandatárias da
demandada.

Aberta a audiência, após ter tentado a conciliação entre as partes, passou a ouvir demandante e representante da demandada, tendo aquela pedido

-que esta seja condenada a pagar-lhe uma indemnização de 930,00 €.

De seguida foram ouvidas as seguintes testemunhas:

[REDACTED], 40 anos de idade, coordenadora de área,
residente em [REDACTED].

Prestou juramento legal e aos costumes disse trabalhar para a reclamada há 10 anos, mas que tal facto não o impede de dizer a verdade.

Tomou conhecimento dos factos em virtude do desenvolvimento da sua actividade profissional.

[REDACTED], 50 anos de idade, instalador,
residente em [REDACTED]

Prestou juramento legal e aos costumes disse ser trabalhar para a reclamada há 8 anos, mas que tal facto não o impede de dizer a verdade.

Tomou conhecimento dos factos em virtude de ter procedido à instalação da cozinha e do armário na casa da demandante.

Finda a produção a prova ele Sr. Juiz - árbitro, passou a consignar a seguinte



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

Handwritten signature and initials in blue ink.

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial anónima, cujo objecto social é “A construção, promoção, criação e exploração, por qualquer forma legalmente permitida, de todo o tipo de estabelecimentos destinados à comercialização, por qualquer modalidade, de materiais, máquinas, produtos e ferramentas destinadas à construção, instalação, jardinagem, decoração e bricolage, tanto de casas, edifícios e escritórios, bem como de jardins ou zonas de recreio, públicas e privadas, e ainda a importação, exportação, aluguer de bens e a prestação de serviço tais como manutenção, montagem e reparação de todo o tipo de máquinas e instalações. O exercício da actividade de intermediário de crédito.”, conforme certidão permanente do registo comercial da [REDACTED]
2. A Reclamante adquiriu à Reclamada, diversos artigos do seu comércio, com vista à montagem de uma cozinha e de um roupeiro, no total de € 2.427,13 (dois mil quatrocentos e vinte e sete euros e treze cêntimos), conforme se retira da factura N.º [REDACTED]

3. Contratou também o serviço de instalação da cozinha e roupeiro, no valor total de € 930,00 (novecentos e trinta euros), conforme factura N.º [REDACTED].
4. No dia 26.04.2021 foi começada a instalação do armário de cozinha;
5. O fundo do módulo principal do armário encontrava-se rachado/partido no qual sem o reforço do mesmo ou substituição da placa não seria possível a montagem.
6. O técnico encontrou uma solução de colocar duas prateleiras de ambos os lados de modo a reforçar esse fundo.
7. Em virtude do facto descrito em 6 a instalação demorou um dia e meia manhã do dia seguinte;
8. Aquando da montagem da cozinha o técnico à medida que abria as embalagens do material deparava-se com mau estado, deterioração e outras mesmo partidas, nomeadamente 9 peças, faltando ainda dois módulos, a bancada partida e o lava louça partido.
9. Foi informada pela loja que a instalação seria em um dia, mas o técnico informou que estava prevista para 3 dias.
10. Esta situação levou a que faltasse ao trabalho dois dias.

11. Ficando com a cozinha sem lava louça e sem condição a de uso dos armários.
12. O material para instalar ficou espalhado pela casa.
13. Em 12-6-21 com a colocação de duas portas superiores a obra ficou terminada.
14. A situação descrita causou à reclamante transtorno, incómodos, angústia e desgosto.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do demandante e demandada bem como das testemunhas inquiridas.

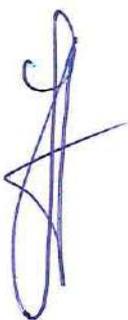
#

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra, 2021-10-12



(João Carlos Pires Trindade)

12
1


Conclusão, 2021-10-14

#

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º 283/21

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Sumário:

-Direito do consumidor à qualidade do serviço.

-Indemnização – Danos não patrimoniais

Artigos: Código Civil – 496º

Lei 24/96-31/7 (Lei de Defesa do Consumidor) – 3º
a), 4º e 12º

Regulamento do Centro de Arbitragem – 8º e 12º

1- Os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

2- O consumidor tem direito à indemnização dos não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos”.

#

I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende o demandante que a demandada lhe pague uma indemnização de 930,00 €.

#

2-Alega para tanto e em resumo que comprou à reclamada uma cozinha e um armário bem como a instalação dos mesmos. Aconteceu que alguns dos módulos e demais elementos estavam partidos e deformados pelo que a montagem demorou muito tempo o que lhe causou transtorno, incómodos e angústia.

#

3- A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante nos termos e fundamentos seguintes:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial anónima, cujo objeto social é “A construção, promoção, criação e exploração, por qualquer forma legalmente permitida, de todo o tipo de estabelecimentos destinados à comercialização, por qualquer modalidade, de materiais, máquinas, produtos e ferramentas destinadas à construção, instalação, jardinagem, decoração e bricolage, tanto de casas, edifícios e escritórios, bem como de jardins ou zonas de recreio, públicas e privadas, e ainda a importação, exportação, aluguer de bens e a prestação de serviço tais como manutenção, montagem e reparação de todo o tipo de máquinas e instalações. O exercício da atividade de intermediário de crédito.”, conforme certidão permanente do registo comercial da [REDACTED], a qual poderá ser consultada em [REDACTED], através do código [REDACTED].

2. Conforme adiante se irá expor, com a presente reclamação, a Reclamante pretende obter uma vantagem patrimonial indevida e abusiva, à custa da Reclamada, como bem sabe, porquanto a Reclamante não sofreu os prejuízos alegados com a instalação da cozinha.

3. Cumpre, antes de mais, informar que, na presente data, a cozinha encontra-se totalmente instalada e funcional.

4. A Reclamante adquiriu à Reclamada, diversos artigos do seu comércio, com vista à montagem de uma cozinha e de um roupeiro, no total de € 2.427,13 (dois mil quatrocentos e vinte e sete euros e treze cêntimos), conforme se retira da Fatura N.º [REDACTED], junta pela Reclamante aos autos.

5. É igualmente verdade que a Reclamante contratou à Reclamada o serviço de instalação da cozinha e roupeiro, no valor total de € 930,00 (novecentos e trinta euros), conforme Fatura N.º [REDACTED], também junta aos autos.

6. O início das obras estaria previsto para o dia 23/04/2021.

7. Tendo a montagem da cozinha ficado concluída em 15/05/2021.

8. Aquando da data de conclusão acima, ficou por retificar a troca de duas portas superiores danificadas, cuja encomenda foi imediatamente efetuada pela equipa de loja da Reclamada, que apenas manteve instaladas as portas iniciais, para que não existissem espaços em aberto na cozinha.

9. As portas superiores em falta foram montadas após cerca de 15 (quinze) dias da data de conclusão das obras, em virtude da indisponibilidade temporária de stock da parte do fornecedor.

10. Nunca a Reclamante esteve duas semanas sem cozinha, pelo contrário, a cozinha e roupeiro foram totalmente instalados em menos de um mês e, sem prejuízo da necessidade de substituir duas portas superiores danificadas, a sua ausência nunca constituiu impedimento à boa utilização da cozinha, nem à montagem da sua estrutura, uma vez que se tratou de portas de armários superiores e não de módulos da cozinha.

11. Quer isto significar, que a Reclamante, mesmo sem as portas superiores dos armários, poderia utilizar normalmente a sua cozinha e confeccionar as suas refeições, uma vez que, os demais equipamentos foram integralmente instalados.

12. No mais, esclarece a Reclamada, relativamente ao módulo do closet, que este efetivamente veio danificado, no entanto, a equipa de loja da Reclamada prontificou-se imediatamente a uma resolução, com a entrega de um pack de prateleiras para substituição do material danificado.

13. Quanto ao alegado pela Reclamante, sobre a bancada partida, refira-se que a Reclamada não teve conhecimento de qualquer reclamação daquela, relativa a danos na bancada.

14. No entanto, mais uma vez foram levantados problemas pela Reclamante quanto à bancada, uma vez que esta, por várias vezes

alegou não ter escolhido a bancada em apreço, quando, tanto nas faturas de compra, como no orçamento de instalação, a referência constante corresponde à bancada entregue.

15.No entanto, e por gesto de cortesia comercial, a Reclamada “fechou os olhos” e procedeu à encomenda e entrega de um novo tampo, sem qualquer custo adicional.

16.Cumpra informar, por fim, que a Reclamada sempre manteve a Reclamante ao corrente de toda a evolução do processo, bem como dos seus contratempos e do tempo que seria necessário aguardar pela chegada das novas portas superiores, considerando a ausência temporária de stock dos mesmos.

- DA PROVA DOS PREJUÍZOS SOFRIDOS

17.Alega a Reclamante que pretende ver-se ressarcida:

- De dois dias em que se ausentou do trabalho;
- Do valor pago pelo serviço de instalação, no montante de € 930,00 (novecentos e trinta euros);
- Compensação pelo tempo que não usufruiu do bem, desde a data de instalação à data de conclusão da obra, sem, no entanto, quantificar o referido montante.

18.À exceção do primeiro ponto, a Reclamante não oferece uma única prova da factualidade que alega.

19.Uma vez que parte do peticionado pela Reclamante consubstancia-se no ressarcimento de danos patrimoniais alegadamente sofridos, sendo estes o reembolso das faltas ao trabalho, sempre lhe recairia o ónus de provar os efetivos prejuízos patrimoniais sofridos, nomeadamente com faturas e recibos de vencimento.

20.Quanto aos demais prejuízos alegados, não pode a Reclamada concordar com tal montante de reembolso, uma vez que a Reclamante está a exigir a totalidade de um serviço de instalação de cozinha e roupeiro que foi efetivamente prestado!

21.Sendo que, o único serviço por concluir atempadamente, prende-se com a instalação de duas portas superiores dos armários da cozinha, que se encontravam danificadas à data da entrega e, por indisponibilidade de stock da parte do fornecedor, não foram instaladas aquando do restante mobiliário.

22.No entanto, a Reclamante foi atempadamente informada de todos os contratempos e dos prazos previsíveis para entrega da mercadoria!

23. É manifestamente abusivo um pedido de indemnização no valor total da instalação da cozinha e roupeiro, apenas porque a

Reclamada não conseguiu proceder à troca e entrega célere de duas portas de armário, por indisponibilidade de stock.

24. Já no tocante aos danos morais que a Reclamante alega, sendo estes “a compensação pelos dias sem usufruir efetivamente do bem”, conforme ficou acima demonstrado, a ausência das duas portas dos armários superiores nunca comprometeria a boa utilização da cozinha, nomeadamente no que diz respeito à confeção de alimentos e arrumação de loiças e outro mobiliário da Reclamante.

25. Pelo que é falso o alegado pela Reclamante, quando refere que esteve impossibilitada de utilizar a sua cozinha.

26. Por fim, sempre se dirá que qualquer indemnização a fixar, terá de observar o disposto no artigo 496.º do CC, atendendo aos danos morais que mereçam tutela do direito, assim como o montante da indemnização será sempre fixado equitativamente pelo tribunal.

27. Não fazendo a Reclamante a prova que lhe compete, considera a Reclamada ser inexigível o montante ora petitionado de € 1.800,00 (mil e oitocentos euros), que, de resto, a Reclamada desconhece a que danos respeitará o mesmo e a forma como foi calculado, porquanto a Reclamante não faz a correta liquidação do pedido.

66
T


Nestes termos e nos demais de direito que V. Exa. doutamente suprirá, deverá a presente Contestação ser julgada totalmente procedente, por provada, e, em consequência ser a Reclamada absolvida dos pedidos.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

II- FUNDAMENTOS

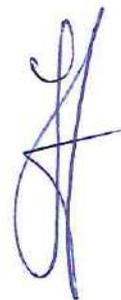
#

a- **Matéria de facto provada**

1. A Reclamada é uma sociedade comercial anónima, cujo objeto social é “A construção, promoção, criação e exploração, por qualquer forma legalmente permitida, de todo o tipo de estabelecimentos destinados à comercialização, por qualquer modalidade, de materiais, máquinas, produtos e ferramentas destinadas à

construção, instalação, jardinagem, decoração e bricolage, tanto de casas, edifícios e escritórios, bem como de jardins ou zonas de recreio, públicas e privadas, e ainda a importação, exportação, aluguer de bens e a prestação de serviço tais como manutenção, montagem e reparação de todo o tipo de máquinas e instalações. O exercício da actividade de intermediário de crédito.”, conforme certidão permanente do registo comercial da [REDACTED]

2. A Reclamante adquiriu à Reclamada, diversos artigos do seu comércio, com vista à montagem de uma cozinha e de um roupeiro, no total de € 2.427,13 (dois mil quatrocentos e vinte e sete euros e treze cêntimos), conforme se retira da factura N.º [REDACTED].
3. Contratou também o serviço de instalação da cozinha e roupeiro, no valor total de € 930,00 (novecentos e trinta euros), conforme factura N.º [REDACTED]
4. No dia 26.04.2021 foi começada a instalação do armário de cozinha;

07
T


5. O fundo do módulo principal do armário encontrava-se rachado/partido no qual sem o reforço do mesmo ou substituição da placa não seria possível a montagem.
6. O técnico encontrou uma solução de colocar duas prateleiras de ambos os lados de modo a reforçar esse fundo.
7. Em virtude do facto descrito em 6 a instalação demorou um dia e meia manhã do dia seguinte;
8. Aquando da montagem da cozinha o técnico à medida que abria as embalagens do material deparava-se com mau estado, deterioração e outras mesmo partidas, nomeadamente 9 peças, faltando ainda dois módulos, a bancada partida e a lava louça partido.
9. Foi informada pela loja que a instalação seria em um dia mas o técnico informou que estava prevista para 3 dias.
10. Esta situação levou a que faltasse ao trabalho dois dias.
11. Ficando com a cozinha sem lava louça e sem condição a de uso dos armários.
12. O material para instalar ficou espalhado pela casa.
13. Em 12-6-21 com a colocação de duas portas superiores a obra ficou terminada.

14. A situação descrita causou à reclamante transtorno, incómodos, angústia e desgosto.

#

b- O mérito da causa

Preceitua o artº 3º, a) da Lei 24/96-31/7(Lei de Defesa do Consumidor) que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

Por sua vez o artº 4º estabelece que os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Perante a factualidade dada como provada não restam dúvidas que foi prestado um serviço defeituoso por parte da reclamada, como tal recai sobre ela a reparação dos prejuízos daí decorrentes.

No caso os danos não patrimoniais referentes aos incómodos, transtornos, angústia e desgosto sofridos pela reclamante

Seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual, é lícito ao credor a reparação de



danos não patrimoniais, sem desrespeitar o artº 496º do Código Civil⁽¹⁾ onde se utiliza a palavra “gravidade”, temos vindo a atribuir indemnização por danos não patrimoniais, relativos aos incómodos, transtornos, angústia e desgosto, sofridos pelos reclamantes.

Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta. (²)Por outro lado estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa. Neste âmbito entendemos que os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis.

O artº 12º da Lei 24/96-31/7, que surge no âmbito da defesa do consumidor, parece-nos não deixar dúvidas: *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

¹ -“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que pela sua gravidade ,mereçam a tutela do direito.”

² Joaquim Carrapiço, Arbitragem de Conflitos de Consumo,pag.11.

Tudo ponderado afigura-se-nos adequada, neste particular,
uma indemnização de 250,00 €.

III- DECISÃO

#

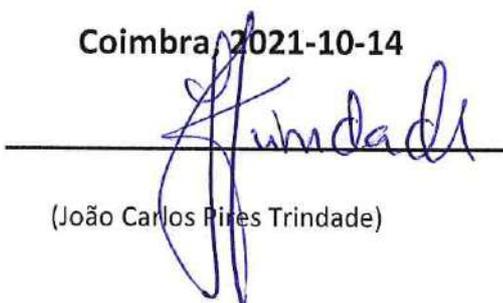
Julgando parcialmente procedente a presente
reclamação condena-se a reclamada [REDACTED]
[REDACTED] a pagar à reclamante [REDACTED] a indemnização
de 250,00€ (duzentos e cinquenta euros).

Sem custas.

Valor: € 930,00

Notifique.

Coimbra, 2021-10-14



(João Carlos Pires Trindade)