



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 1098/2016 TAC PORTO

Requerente: Isabel

Requerida1: Lda.

Requerida2: Lda.

SUMÁRIO:

I - Deve ser qualificado como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração;

II – Ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL n.º 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL n.º 84/2008, de 21 de Maio, tal qual se depreende já do n.º 1 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16/01, Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Actividades de Comércio, Serviços e Restauração;

II – A prova da existência de vícios no bem de consumo objecto de intervenção, ou seja desconformidade do bem face às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342.º do C.C. incumbe ao dono da obra/ consumidor.

1. Relatório

1.1. A Requerente, pretendendo a condenação das Requeridas a pagar solidariamente a quantia de €400,00 a título de indemnização por danos patrimoniais, e cumulativamente a condenação da 1ª Requerida a restituir a quantia de €59,00, vem alegar, em sede de petição inicial que, na execução do contrato de prestação de serviço celebrado com a 1ª Requerida em Janeiro de 2016, que teve por objecto tingir um casaco de peles, vindo o contrato a ser executado efectivamente pela 2ª Requerida, tendo pago o preço de €59,00, veio o bem a ficar de tal forma danificado que impossibilita a sua utilização pela Requerente.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, n.º 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1.2. Citadas, as Requeridas não apresentaram contestação.

*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e dos legais Representantes da Requeridas, com poderes para o acto.

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **acção declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se as Requeridas devem ou não indemnizar a Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €400,00 e se a 1ª Requerida deve ou não restituir o montante de €59,00 pago pela Requerente a título de preço pelo serviço contratado, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. As Requeridas têm por objecto a prestação de serviços de limpeza;
2. A Requerente é uma consumidora dos serviços comercializados pelas Requeridas;
3. Em Janeiro de 2016 a Requerente contratou os serviços da Requerida1, para que esta tingisse de castanho um casaco de peles, sua propriedade;
4. Entre Requerente e Requerida1 foi acordado que o valor a pagar a título de preço seria liquidado no final do contrato;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

5. O Casaco Destinava-se ao uso pessoal da Requerente;
6. O contrato foi celebrado na loja da Requerida1, sita no Porto;
7. Na semana seguinte a ter deixado o casaco para tingir, a Requerente deslocou-se à loja da Requerida1 para o levantar;
8. Na loja a Requerente pagou à Requerida1 o valor de €59,00 pelos serviços prestados;
9. Ainda em Janeiro de 2016, a Requerente deslocou-se à loja da Requerida1 alegando que o casaco havia mingado;
10. A Requerida1 ficou na posse do casaco de peles.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O casaco de peles da Requete antes da entrega à Requerida1 em Janeiro de 2016 encontrava-se em perfeito estado de conservação;
2. Decorrente da intervenção da Requerida2 no casaco de peles da Requerente, o mesmo migou tanto na largura como no comprimento;
3. O casaco ficou de tal forma danificado que a Requerente não o poderá utilizar da mesma forma como o tinha vindo a fazer até então;
4. As duas Requeridas assumiram a responsabilidade pelos danos provocados no casaco;
5. Um casaco semelhante ao casaco de peles da Requerente, objecto da intervenção das Requeridas, tem como preço o valor de €400,00.

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição da Requerente e dos legais representantes da Requerida1, e da Requerida2, bem assim da Testemunha da Requerente, e do exame do bem de consumo levada a cabo pelo próprio Tribunal, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A Requerente, nas suas declarações, parte interessada relatou os factos com clareza, demonstrando no entanto parcialidade no seu discurso. Na realidade, mostrou inteira credibilidade no relato dos vários episódios que comportam os factos alegados, no que se refere ao seguimento cronológico dos mesmos. Tendo, aquelas datas, sido corroboradas não só pela sua testemunha, mas ainda pelas próprias Requeridas, que também por acordo admitiram a existência do vínculo contratual entre as partes, tendo para tanto ademais sido junta em audiência prova documental bastante para esse efeito. A Requerente questionada sobre os defeitos que o casaco apresentava após a intervenção contratada, declarou que o mesmo estava mais curto, em cumprimento, bem assim mais estreito na largura, ou seja, as costas haviam mingado, o que era notório nos ombros do casaco, as mangas haviam também encurtado e o cinto que o casaco tinha ficava mais acima do que ficava antes. Mais declarou ter adquirido o casaco há cerca de 5 anos na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, Brasil, mas que não se recordava do valor pelo qual o havia adquirido, sendo que também declarou que era um produto "marca branca", pelo que não poderia comparar com um casaco semelhante de igual marca.

A Requerida1, na pessoa do seu legal representante, declarou que a única intervenção que teve no caso em apreço foi a recolha e devolução do bem à Requerente. Que, após entrega do casaco nas suas instalações logo entregou o mesmo à Requerida2 para que esta executasse o que havia sido contratado. Afirmando que nada mais relativamente ao caso, até porquer não terá sido o legal representante a atender a Requerente.

A Requerida2, na pessoa do seu legal representante, declarou que os defeitos invocados pela Requerente são "impossíveis", uma vez que estamos perante um casaco de pele/couro e que o material não contrai. Foram encetados todas as diligências com o zelo que caracteriza os seus serviços habituais. Mais afirmando que a parceria que detém com a Requerida1 já remonta 1991 e que nunca havia tido problemas deste género. Ora, não tendo sido o próprio legal representante a realizar a intervenção no casaco nada mais soube informar sobre a situação em causa.

A Testemunha, Colega de trabalho da Requerente desde Abril 2010, mas amiga da mesma desde data anterior, afirmou que não acompanhou a Requerente em nenhuma das deslocações às instalações da Requerida, tendo relatado como defeito

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

aparente do casaco o facto do mesmo antes da intervenção ser mais cumprido, não tendo precisado mais qualquer defeito. Mais declarou desconhecer o valor da aquisição do casaco, bem assim o momento de tal aquisição.

As Requeridas fizeram-se ainda acompanhar do produto em crise, ou seja, o casaco de pele, para dessa forma apresentar os defeitos notórios do mesmo, conforme se relata infra na matéria não provada destes autos.

À prova mencionada acrescem os documentos de fls. 21 juntos aos autos, o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Mais se diga que, pela apresentação do casaco de pele em Tribunal, não foi pelo mesmo perceptível o “encurtamento” do bem, não tendo a Requerente logrado fazer prova do aspecto anterior do casaco no que se refere ao tamanho do produto. Não tendo o mesmo Tribunal ficado convicto, que anteriormente à intervenção no produto, o cumprimento e a largura do casaco não eram exactamente os mesmos que o produto agora apresenta. Na realidade, a descrição tanto da sua Testemunha como da Requerente não foram suficientes para produzir prova cabal nesse sentido. Não foi trazido ao Tribunal meio de conhecer do tamanho que o casaco tinha antes da intervenção das Requeridas no mesmo, pelo que, em caso de dúvida, dá-se o vício do produto por não provado, nos termos do 342º/1 CC.

*

3.2. Do Direito

A relação contratual controvertida mais não é do que uma empreitada de consumo. Ou seja, “*deve ser qualificada como empreitada de consumo o contrato*”

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração” – Ac. do TRL de 09/02/2010.

Assim, tendo o consumidor contratado os serviços profissionais de outra pessoa (singular ou colectiva) para realização de serviço de limpeza/ lavandaria/tratamento de pele, este obriga-se em relação àquele primeiro à realização daquela obra, mediante o pagamento de um preço.

Ora, ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL nº 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008, de 21 de Maio, tal qual se depreende já do n.º 1 do artigo 34º do Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16/01, Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Actividades de Comércio, Serviços e Restauração.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efectuar o tratamento da pele do casaco entregue, sendo que a este propósito, por não ser de interesse para a demanda, nos evitamos sobre longa deambulação acerca da guarda da coisa, como obrigação secundária ou como manifestação de união contratual entre contrato de empreitada e contrato de depósito. Não obstante, deixamos já antever uma tendência para afirmar a primeira das hipóteses como a que cremos melhor qualifica juridicamente a questão.

Todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes procederem de boa fé (arts.406º, nº1 e 762º, nº 2 do CC).

O principal direito do dono da obra traduz-se no direito de exigir do empreiteiro a obtenção do resultado a que este se obrigou e como contrapolo a sua obrigação principal consubstanciada no pagamento do preço acordado, já que a retribuição é um elemento essencial do contrato.

Diz o art.4º nº1 do DL nº 67/2003 – “Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato”.

Acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do art.12º, nº1 da Lei nº24/96 de 31/7.

Perante o defeito da coisa (conceito funcional), o consumidor tem o direito à reparação, à substituição, à redução do preço, à resolução, e à indemnização.

Muito embora a obrigação de conformidade com o contrato decorra já dos princípios gerais e do regime legal do contrato de compra e venda e de empreitada no Código Civil (arts.406, 763, 1208) e da própria Lei de Defesa do Consumidor (art.4º), ela é expressamente imposta no art. 2º, nº1 do DL nº67/2003, pois “o vendedor (leia-se empreiteiro) tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (empreitada)”.

Por sua vez, o nº 2 do art. 2º do DL 67/2003 consagra determinados “factos-índices” de não conformidade, de tal forma que se comprovados presume-se a desconformidade (presunção juris tantum).

As faltas de conformidade devem existir no momento da entrega do bem ao consumidor, presumindo-se existentes já nessa data caso se manifestem num prazo de dois ou cinco anos, a contar da entrega de coisa móvel ou imóvel, respectivamente (art. 3º nºs 1 e 2 do DL nº 67/2003).

Verifica-se identidade na noção de defeito no regime da compra e venda e na empreitada, podendo decompor-se em “deformidade” e “vício”.

O vício apresenta-se como “deficiência ou alteração na forma, na estrutura da composição da coisa que resulta da sua concepção, execução, produção, fabrico”, e a deformidade como desvio relativamente ao acordo das partes”.

No fundo, em qualquer caso, o defeito resulta de dois aspectos: desvio relativamente ao acordo das partes, nomeadamente quanto a qualidades especiais da coisa; vício que ponha em causa (ainda que parcialmente) a finalidade da coisa (P. MARTINEZ, “Compra e venda e empreitada”, Comemorações dos 35 Anos do Código Civil, vol.III, pág.246).

Noutra perspectiva, adopta-se um “conceito funcional de defeito” em que se “privilegia a idoneidade do bem para a função a que se destina”, a partir de uma

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

concepção subjectiva de defeito (as partes determinaram no contrato as características fundamentais da coisa e o fim) ou de uma concepção objectiva (função normal das coisas da mesma categoria) - cf. CALVÃO DA SILVA, *Compra e venda de Coisas Defeituosas*, 4ª ed., pág.42 e segs..

Segundo a “teoria da norma” e porque facto constitutivo do direito, compete ao autor o ónus de alegar e provar o defeito, ou seja, a falta de conformidade (art.342º, nº 1 do CC), tanto para o direito civil comum, como para a legislação específica da tutela do consumidor (cf., por ex., PEDRO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso*, pág.273 e segs.; Ac STJ de 21/5/2002, C.J. ano X, tomo II, pág.85, Ac STJ de 11/10/2007, de 15/2/2005, disponíveis em www.dgsi.pt).

A este propósito, refere CALVÃO DA SILVA que “a prova da falta de conformidade, vale dizer, a não correspondência do bem recebido ao bem convencionado, cabe ao comprador [consumidor], com a ajuda, na falta de cláusulas específicas, das presunções do nº2 do art.2º, demonstrando as qualidades ou características que as ditaram para se considerarem devidas” (*Venda de Bens de Consumo*, 3ª ed., pág.74).

Ora, e no que ao caso importa, para que se possa, então afirmar o cumprimento integral por parte do prestador de serviço da sua obrigação contratual, há então que lançar mão das presunções legais plasmadas na diversas alíneas do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04.

Nos termos da al. d) daquele n.º 2, há, pois de haver coincidência entre a obra levada a cabo por aquele empreiteiro/ Requerido e a qual nos transporta para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, a obra levada a cabo no bem entregue pelo consumidor apresentará as qualidade e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao aquirente/ consumidor.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Prova, esta, que a Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

Assim, não tendo a Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia da existência de vício no bem sujeito a intervenção pelas Requeridas, decai toda a tramitação posterior.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, absolvendo as Requeridas do pedido.

Notifique-se

Porto, 28 de Agosto de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)