



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Processo de reclamação n.º1392/20

Reclamante: [REDACTED]
Reclamada: [REDACTED]

*ata 128/21
Sentença*

Objeto da reclamação: deficiente reparação e consequente inutilização de uma tesoura de barbeiro.

Pedidos: pagamento da quantia de €180,00 (cento e oitenta euros) correspondente ao valor de uma tesoura nova.

Valor: €180,00 (cento e oitenta euros) – cfr. artigos 19º da Lei de Arbitragem e 306º, n.º1, do Cód. de Proc. Civil.

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento, com a tomada de declarações de parte ao Reclamante e audição da testemunha apresentada pela Reclamada.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. A. 04.07.2018, o Reclamante dirigiu-se ao estabelecimento comercial da Reclamada para afiar uma tesoura profissional para corte de cabelo, tendo questionado ao funcionário se esse fazia serviço neste tipo de tesoura.
- B. A Reclamada afirmou que fazia este tipo de afiamento, pelo que foi contratado o serviço.
- C. O Reclamante quando levantou a tesoura, pagou pelo serviço €3,25 (três euros e vinte e cinco cêntimos).
- D. O Reclamante levou o artigo, tendo reparado que a lamina parecia danificada, mas apenas quando experimentou cortar cabelos é que teve a confirmação de que esta não cortava cabelos.
- E. O Reclamante dirigiu-se ao estabelecimento comercial da Reclamada para denunciar a anomalia, tendo esta alegado que não tinha sido informada que a tesoura era para cortar cabelo.
- F. A Reclamada ficou com o artigo, apesar de considerar que este não apresentava nenhuma anomalia.
- G. No Serviço de Defesa do Consumidor procederam a uma tentativa de mediação, tendo sido solicitado para entregar a tesoura à reclamada, tendo o Reclamante procedido à sua entrega.
- H. A Reclamada tentou remediar a tesoura, mas quando o reclamante se dirigiu ao estabelecimento comercial desta para levantar o artigo verificou que a tesoura ainda estava em piores condições, pelo que se recusou a levar o artigo consigo, tendo deixado até hoje na posse da reclamada.
- I. Uma tesoura com idênticas características custa €75,64 (setenta e cinco euros e sessenta e quatro cêntimos).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Fundamentação da matéria de facto:

As partes estão de acordo que o Reclamante deixou uma tesoura para ser afiada num dos estabelecimentos comerciais da Reclamada.

A primeira divergência entre as partes prende-se com o facto de apurar se o Reclamante avisou a Reclamada que se tratava de uma tesoura de barbeiro, pois esta afirma que essa informação não foi transmitida. Mas, no nosso entender, não precisava de o ser, quer pelas características ergonómicas deste tipo de tesoura, explicadas pelo Reclamante nas suas declarações de parte, que a diferencia das demais, quer porque esse tipo de tesoura é conhecido dos funcionários da Reclamada, como assumiu a testemunha por esta apresentada em julgamento, [REDACTED].

A segunda e última divergência entre as partes prende-se com o cumprimento por parte da Reclamada do serviço solicitado.

Nesta sede, diremos que o Reclamante prestou as suas declarações de forma segura e objetiva, fixando o defeito do trabalho da Reclamada (não corta cabelo), convicção nossa que é reforçada pela insistência do Reclamante perante várias entidades para demonstrar a sua posição, sendo certo que a Reclamada aceitou, de certa forma, que o serviço não foi o acertado, ao alegar que o Reclamante não a informou que a tesoura era de barbeiro, o que vimos que não era verdade, mas também porque, ao adiantar essa falta de informação, assume que o trabalho prestado na tesoura foi diferente do trabalho que deveria ter sido prestado numa tesoura de cabelo, que, como vimos, era perfeitamente reconhecível pelos seus funcionários, afiando a tesoura em causa de forma igual às tesouras comuns, quando no caso concreto era necessário aplicar um tratamento, leia-se, afiamento, específico, o que não foi feito.

Por fim, refira-se que o Reclamante juntou aos autos um documento comprovativo do valor de uma tesoura com as características da sua, que consta de fls. 28 dos autos, documento cujo teor não foi impugnado.

Fundamentação de direito:

Perante a matéria de facto apurada, diremos que o acordo estabelecido entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada, definido no artigo 1207º do Cód. Civil.

De acordo com este preceito, a empreitada é contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra mediante um preço.

São características nucleares deste contrato: o resultado material, enquanto produto acabado onde foi incorporado o trabalho, podendo consistir numa construção, demolição, reparação ou modificação de uma coisa; a autonomia, na medida em que o empreiteiro age sob a sua própria direção e não sob a direção do dono da obra, embora não possa impedir a fiscalização por parte deste; e o pagamento do preço, consubstanciada na obrigação que recai sobre o dono da obra, dada a natureza onerosa do contrato.

Definidas as suas características essenciais, podemos afirmar que o contrato de empreitada se identifica como sendo um contrato sinalagmático, oneroso,





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

comutativo e consensual. É um contrato sinalagmático na medida em que dele emergem obrigações recíprocas e interdependentes; a obrigação de realizar uma obra tem, como contrapartida, o dever de pagar o preço. Por outro lado, o contrato apresenta-se como oneroso, porque o esforço económico é suportado pelas duas partes e há vantagens correlativas para ambas; de entre os contratos onerosos, classifica-se como sendo comutativo (por oposição a aleatório), na medida em que as vantagens patrimoniais dele emergentes são conhecidas das partes no momento do ajuste. Por último, trata-se de um contrato consensual, pois, não tendo sido estabelecida nenhuma norma cominadora de forma especial para a sua celebração, a validade das declarações negociais depende do mero consenso (cfr. art. 219º do Cód. Civil).

De acordo com o que foi explanado, o empreiteiro está adstrito à realização de uma obra, a conseguir um determinado resultado em conformidade com o que foi acordado entre as partes e sem quaisquer vícios, devendo, nesse seguimento, o contrato ser cumprido pontualmente e de boa fé, como acontece com qualquer outro contrato, de acordo com o disposto nos artigos 1207º, 1208º, 406º e 762º, n.º2, todos do Cód. Civil. Em contrapartida, o dono da obra obriga-se a pagar o preço respetivo, podendo esse pagamento ser faseado, estando esta prerrogativa na liberdade contratual das partes.

No caso concreto, o contrato celebrado entre as partes para reparação do veículo consubstancia uma relação jurídica de consumo uma vez que se traduziu na intervenção num bem pertencente ao Requerente e que este usa predominantemente para seu uso pessoal e não profissional, efetuada pela Reclamada que se dedica, além do mais, à atividade de prestação de serviços de reparação de veículos.

As relações de consumo, no domínio do contrato de empreitada, mostram-se reguladas pela [Lei n.º24/96, de 31 de julho](#) (Lei de Defesa dos Consumidores) e pelo [Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril](#) (este elaborado para transpor a Diretiva 1999/44/CE para o nosso ordenamento jurídico, entretanto alterado pelo o Dec. Lei n.º84/2008, de 21 de maio).

Nos termos do artigo 2º, n.º1, da Lei n.º24/96, de 31 de julho, "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".

Embora o seu artigo 1º-A, n.º1, determine a aplicação do regime previsto no [Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril](#), "aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores", o n.º2 desse preceito legal, estende a aplicação do respetivo regime, "com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada". Com efeito, a redação do n.º2, do artigo 1º-A do Dec. Lei n.º67/2003, introduzido pelo Decreto-Lei n.º84/2008, de 21 de maio, passou a referir expressamente a aplicação do regime do Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril, aos contratos de empreitada que tivessem por objeto o fornecimento de bens de consumo (cfr. Ac. da Rel. de Coimbra, de 15.06.2020, proc. n.º101/18.9T8VLF.C1).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Assim, a responsabilidade contratual do empreiteiro pelos defeitos existentes na obra, nos contratos de empreitada de consumo, rege-se pelas regras gerais previstas no Cód. Civil para o contrato de empreitada e pelas regras especiais previstas na Lei de Defesa do Consumidor e no Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril, adaptáveis a este tipo contratual, não sendo aplicáveis as normas do Cód. Civil que sejam incompatíveis com as normas constantes destes dois diplomas.

De acordo com esse diploma legal, o vendedor/empreiteiro tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda/empreitada (cfr. art. 2º, n.º1), respondendo o primeiro perante o segundo por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue (cfr. art. 3º, n.º1).

Nas diversas alíneas do n.º2, do artigo 2º desse diploma legal elencam-se os critérios legais para a aferição da existência de desconformidade, presumindo-se que um bem de consumo não é conforme com o contrato se o consumidor alegar e demonstrar algum facto que revele que o objeto entregue, a saber:

a) não preencher todas as características descritas, em termos precisos, concretos e objetivos, pelo vendedor e/ou não cumprir os objetivos anunciados pelo profissional [cfr. 1ª parte da al. a)];

b) não apresentar as mesmas qualidades ou características de uma amostra ou modelo exibido ao consumidor, sem que o profissional tenha ressalvado e expressamente esclarecido o consumidor dessa não correspondência integral [cfr. 2ª parte da al. a)];

c) não ser adequado ao cumprimento de um uso específico que o consumidor pretendia conferir ao bem, do qual o vendedor foi informado em momento prévio à celebração do contrato e que integrou o conteúdo deste [cfr. al. b)];

d) não se revelar apto, segundo um critério objetivo, a satisfazer todas as utilizações habituais conferidas a bens do mesmo tipo [cfr. al. c)]; e

e) não apresentar as características ou a performance que, atendendo à natureza do bem, um consumidor médio podia dele razoavelmente esperar [cfr. al. d)].

Assim, mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor/empreiteiro, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios acima enunciados, o consumidor pode optar por um dos direitos previstos no artigo 4º, n.º1, do Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril, sem qualquer hierarquia entre eles, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito (cfr. art. 4º, n.º5), a saber:

- o direito à reparação e substituição do bem sem quaisquer encargos,
- o direito à redução do preço e
- o direito à resolução do contrato,
- podendo cumular, com qualquer um desses pedidos, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (cfr. artigos 12º, n.º1, da Lei n.º24/96, de 31 de julho, e 798º do Cód. Civil).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Para tal é necessário que a falta de conformidade seja verificada dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, no caso, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º1).

Importa, pois, salientar que no Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril, os direitos conferidos ao consumidor atrás referidos são independentes uns dos outros, podendo exercê-los livremente, com respeito pelos princípios da boa-fé e dos bons costumes e da finalidade económico-social do direito escolhido (que se traduz, essencialmente, na satisfação do interesse do respetivo titular no âmbito dos limites legalmente previstos), sendo as particularidades do caso concreto que enquadrarão as possibilidades de exercício dos diferentes direitos colocados ao dispor do adquirente consumidor (cfr. Ac. do STJ, de 17.10.2019, proc. n.º1066/14.1 T8PDL.L1.S1).

Ora, no caso concreto:

- apesar de duas intervenções por parte da Reclamada, a tesoura do Reclamante mantém o mesmo problema, não corta cabelo, pelo que temos de concluir que a Reclamada não efetuou a sua prestação nos termos em que lhe eram exigíveis e que estavam ao seu alcance, pelo que estamos perante uma situação de incumprimento por parte da Reclamada, que se presume culposo (cfr. artigo 799º do Cód. Civil), até porque não conseguiu ilidir essa presunção de culpa (cfr. artigo 350º, n.º1, do Cód. Civil).
- a Reclamada teve oportunidade de retificar esses defeitos, pois prontificou-se afiar novamente a tesoura, mas esta nova reparação voltou a não solucionar o problema, o que impede o Reclamante de a usar para cortar cabelo, pelo que temos de concluir que a Reclamada incumpriu definitivamente a sua prestação, daí que, incumprida definitivamente a obrigação de eliminação dos defeitos da obra, tenha o dono da obra o direito a resolver o contrato e, como a tesoura ficou inutilizada por facto imputável à reclamada, exigir desta o valor de uma tesoura de idênticas características, nos termos dos artigos 1222º, n.º1, 801º, n.º1 e 2, 433º, 289º, n.º1 e 3, e 1269º, todos do Cód. Civil, e 4º, n.º1, do Dec. Lei n.º Dec. Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Decisão

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência condeno a Reclamada [REDACTED] a pagar ao Reclamante [REDACTED] a quantia de €75,64 (setenta e cinco euros e sessenta e quatro cêntimos)

Sem custas.

Notifique.

*

*

*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Funchal, 22.06.2021

[Assinatura
Qualificada] Filipe
Duarte Freitas

Assinado de forma digital
por [Assinatura Qualificada]
Filipe Duarte Freitas Câmara
Dados: 2021.06.22 00:50:34

Câmara +01'00"
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Filipe Duarte Freitas Câmara
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

6

