



P. n° 1589/22

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

[REDACTED] e [REDACTED] pedem que [REDACTED] seja condenada a reparar, sem encargos para os mesmos, os 4 lavatórios para as casas de banho da sua residência que lhe encomendaram em 10/12/2021 e por cuja execução lhe pagaram o valor € 2.235, porque tais peças não cumprem a sua função de escoar as águas.

A reclamada, embora não tenha contestado, alegou nos autos, em suma, que executou as aludidas peças em conformidade com o respectivo projecto de arquitectura que os reclamantes lhe entregaram, no qual os lavatórios eram configurados como totalmente planos, sem inclinação para o escoamento da água.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 10/12/2021, os reclamantes encomendaram à reclamada a execução de 4 lavatórios para as casas de banho da sua residência, pela qual pagaram a esta o valor € 2.235, tendo-lhe entregado para o efeito os respectivos desenhos técnicos elaborados por uma arquitecta.

2) Antes de concluir a execução, a reclamada avisou a reclamante de que os lavatórios, a serem elaborados em conformidade com os referidos desenhos, seriam totalmente direitos e, por isso, facultariam um deficiente escoamento das águas, ao que aquela respondeu que queria tais peças como a sua arquitecta as tinha desenhado.

3) Os lavatórios que, na sequência, a reclamada forneceu aos reclamantes são totalmente planos, sem inclinação para o escoamento da água, tal como configurados nos respectivos desenhos técnicos que os reclamantes lhe entregaram aquando da sua encomenda.





S. R.  
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) – com especial destaque para os desenhos técnicos dos lavatórios e da correspondência trocada entre as partes – com o confronto entre as declarações do reclamante e do representante da reclamada, tudo confluindo consistentemente para a afirmação da verificação de tal realidade, conforme com as regras da experiência comum, incluindo a inserta no item 2), porquanto em relação à demais matéria factual, no essencial, as partes manifestaram a sua concordância.

\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre os reclamantes, consumidores, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, responde pelos danos que causar ao consumidor o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Nos termos dos arts. 1º-A/2, 4º e 8º desta última Lei, os *«bens e serviços destinados ao consumo 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 legítimas expectativas do consumidor»*, devendo, para tanto, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, informá-lo, *«de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa»*.





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

ARP

E, tratando-se de uma prestação de serviços de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 <sup>(1)</sup>, que o prestador «*tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato*», o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: «*a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite; c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*»

Isto é, exige-se que os bens ou serviços tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

É sabido que, em geral, quem negoceia com outrem, nos termos do art. 227º do CC, deve, tanto nos preliminares como na formação de um contrato e na sua própria execução, proceder segundo as regras da boa-fé. Essas regras encerram deveres de protecção – que obrigam a procurar evitar causar danos ao parceiro negocial –, de informação – que vinculam as partes à prestação de todos os esclarecimentos necessários à conclusão honesta do contrato – e de lealdade – que adstringem os contraentes a não assumir comportamentos que se desviem de uma negociação correcta e honesta.

Ora, os reclamantes fundaram a sua pretensão no incumprimento pela reclamada do contrato entre ambos celebrado, alegando que os lavatórios cuja execução encomendaram à reclamada não

---

<sup>1</sup> Este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo, é aplicável ao contrato em causa porque celebrado antes da entrada em vigor do DL 84/2021, de 18/10, que, entretanto, o veio revogar ao proceder à transposição da Directiva (UE) 2019/771.





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

*ARR*

cumprem a sua função de escoar as águas, sustentando, assim, que tais bens não teriam as qualidades necessárias para a realização do respectivo fim.

Apurou-se, é certo, que os lavatórios que a reclamada forneceu aos reclamantes são totalmente planos, sem inclinação para o escoamento da água.

Contudo, como se viu, também se constatou que tais peças foram executadas em conformidade com as especificidades que para as mesmas os reclamantes exigiram, tanto ao celebrar o contrato como depois de alertados pela reclamada para que do estrito cumprimento do objecto contratual resultaria um deficiente escoamento das águas naquelas.

Tendo a reclamada executado as peças em questão em conformidade com as especificidades que para as mesmas os reclamantes exigiram, bem como acatado os deveres de informação e de lealdade que integram o princípio da boa-fé e necessários à conclusão honesta do contrato, dever-se-á concluir que os bens por ela fornecidos têm as qualidades determinadas pelo objecto do contrato.

Portanto, os reclamantes não lograram provar a causa de pedir invocada, como lhes incumbiria, nos termos do art. 342º/1 do CC.

Improcede, pois, a pretensão dos reclamantes.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e [REDACTED] e, consequentemente, absolvo a reclamada [REDACTED] do pedido contra ela formulado.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 3/11/22

*Alexandre Rei*  
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Alexandre Rei Governo Regional  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

