



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 ⁽¹⁾, 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 negocia 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

1 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

