

**Processo nº 490/2025**

**Sentença n.º 216 / 2025**

---

### **1. PARTES**

**RECLAMANTES:** ---- devidamente identificados nos autos, o primeiro ausente e a segunda presente via Zoom e acompanhada do seu tradutor ----;

**RECLAMADA:** ----, devidamente identificada nos autos, representada pelo seu representante ----, conforme certidão permanente do Registo Comercial

### **2. SUMÁRIO**

I. A competência do Tribunal em sede de arbitragem necessária estabelecida pelo artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho é delimitada, entre outros requisitos cumulativos, pela existência de um conflito de consumo;

II. Nos termos do artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo “[o] Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL”;

III. Neste sentido, a decisão a licitude do valor cobrado pela Reclamada e a apreciação do montante pago pela Reclamante (bem como da própria formação do contrato) está, pela construção que esta fez do processo, intrinsecamente ligada à alegada prática de um ilícito criminal. A conclusão extraída de uma investigação pelas entidades competentes e de um eventual processo-crime terá um impacto direto na boa decisão sobre a questão jurídico-civil, não sendo possível cindir as mesmas.

### **3. OBJETO DO LITÍGIO**

Os Reclamantes vieram, na sequência da celebração de um contrato de empreitada com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal um pedido de condenação na correção do valor exorbitante cobrado a título de taxa de serviço, reajustando o mesmo para os padrões da

indústria para reparações de canalizações semelhantes na área de Lisboa. O Reclamante Yang é o proprietário do imóvel e a Reclamante --- é a arrendatária do imóvel.

Assim, alegam para tal, e em síntese, que no dia 23.11.2024 a Reclamante ----contactou a Reclamada com vista à prestação de serviços de canalização, uma vez que o vaso sanitário estava a verter água que se estava a espalhar pela casa de banho e a Reclamante --- teve receio de causar danos no andar de baixo.

Neste contexto, pesquisando serviços na internet, encontrou os contactos da Reclamada. Alega que esta última se deslocou ao apartamento, mas que não lhe indicou os valores do serviço e que apenas lhe comunicou o preço final – 1.706,01 € (mil setecentos e seis euros e um cêntimo) quando o trabalho estava concluído. Alega, ainda, que a Reclamada lhe disse que poderia pagar em duas vezes.

Alegando sentir receio por não ser portuguesa, não dominar a língua portuguesa e por esta perante dois homens estranhos, a Reclamante --- procedeu ao pagamento.

Após contactar o Reclamante Yang, vem peticionar ao tribunal a condenação da Reclamada na correção do valor exorbitante cobrado a título de taxa de serviço, reajustando o mesmo para os padrões da indústria para reparações de canalizações semelhantes na área de Lisboa. A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão dos Reclamantes: comunicou os valores entre os quais se poderia localizar a prestação do serviço, avançou com o mesmo apenas quando a Reclamante --- autorizou e realizou o seu trabalho, eliminando a obstrução que estava a causar o entupimento.

Não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo acordo.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada dedica-se à realização de serviços de reparações urgentes de desentupimento, canalização, entre outros;
- b) A Reclamante --- é a arrendatária do imóvel onde reside;
- c) No dia 23.11.2024 a Reclamante ---contactou a Reclamada com vista à prestação de serviços de canalização;
- d) O vaso sanitário da casa-de-banho da Reclamante estava a verter água;
- e) A água estava-se a espalhar pela casa de banho;
- f) A Reclamante ---teve receio de causar danos no andar de baixo;
- g) A Reclamante pesquisou contactos na internet e contactou a Reclamada;
- h) Na data de 23.11.2024, a Reclamada deslocou-se ao apartamento;
- i) A Reclamada não indicou o valor exato do serviço, mas apenas os patamares em que se poderia situar;
- j) A Reclamante tem dificuldades na língua portuguesa e a Reclamada tem dificuldade na língua inglesa;
- k) O preço final do desentupimento foi de 1.706,01 € (mil setecentos e seis euros e um cêntimo);
- l) A Reclamante procedeu ao pagamento através do terminal de pagamento disponibilizado pela Reclamada;
- m) A Reclamante teve de transferir dinheiro de uma conta bancária para outra de modo a conseguir pagar;
- n) A Reclamante apenas apresentou oposição quanto ao preço depois de falar com o proprietário do imóvel.

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a Reclamada tenha oferecido a possibilidade de pagar em duas vezes;
- b) Que a Reclamante tivesse sido forçada a pagar;

- c) Que tenha ficado claro à Reclamante qual o valor que iria ser cobrado pelo serviço;
- d) Que o entupimento se verificasse na prumada dos esgotos do prédio.

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, através das declarações das partes. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Todos os factos considerados como provados resultaram das declarações das partes, entendendo o Tribunal que terem sido juntos aos autos os elementos de prova que permitiram concluir pela verificação de todos os factos indicados como provados.

Quanto ao facto não provado a), face às declarações contraditórias das partes e na ausência de outros meios de prova, não foi possível dar este facto como provado.

Quanto ao facto não provado b): a Reclamante declarou que pagou livre de coação física e porque entendeu que já nada poderia fazer, dado que o trabalho já estava realizado.

A prova do facto não provado c), esta prova recaía sob a Reclamada nos termos do artigo 342.º, n.º 2 CC, mas não ficou o Tribunal minimamente convencido quanto ao facto de ter sido claramente comunicado à Reclamante – de forma inequívoca e clara – quais os valores que poderiam estar em causa e se os mesmos foram comunicados como valores finais ou ainda sujeitos a IVA. Este ponto é particularmente acentuado pelas dificuldades linguísticas existentes entre as partes e não foi possível considerar o mesmo como provado.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

Quanto ao facto não provado d): não foram juntos aos autos quaisquer relatórios ou provas que permitissem ao Tribunal fundar a convicção na verificação do facto. É certo que o representante legal da Reclamada alega que usou 15 (quinze) metros de espirais para desentupir, o que seria consentâneo, de acordo com a sua experiência profissional, com um entupimento na prumada de esgotos do prédio. Todavia, não basta alegar um facto, sendo necessário dotar o Tribunal de elementos necessários para considerar o mesmo como provado e o ónus da prova deste facto recaía sob a Reclamada de acordo com o artigo 342.º, n.º 2 CC.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra officiosamente conhecer.

\*\*

Aquando da audiência de julgamento a Reclamante alegou diversas vezes que procedeu ao pagamento da fatura, em parte, porque se sentiu intimidada por estarem dois homens adultos no seu domicílio, sobretudo porque é uma mulher, estrangeira, que não domina a língua. Alegou ainda que um dos homens era “bastante grande” [sic] o que a fez temer pelo seu bem-estar.

Face a esta linha de argumentação e dada a ênfase que a Reclamante colocou neste argumento, o Tribunal esclareceu – fazendo uso do intérprete daquela – que não cabem na sua competência potenciais ilícitos criminais.

Com efeito, nos termos do artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para “[o] Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL”. Não significa isto que o Tribunal se deva, sem mais e em todos os casos, declarar imediatamente incompetente: a decisão deve ser casuística e apenas significa que o Tribunal não pode conhecer da matéria criminal, sob pena de esvaziar a competência dos tribunais arbitrais de consumo sempre que alegadamente existisse um ilícito criminal.

Face a este alerta, a Reclamante afirmou compreender a limitação da jurisdição do Tribunal. Contudo, reincidiu sistemática e continuamente no argumento da intimidação como fator essencial para o pagamento do preço e para a própria celebração do contrato.

Aliás, na sua própria reclamação pode ler-se “Finalmente, gostaria de enfatizar que, como uma mulher solteira (e estrangeira) sozinha com dois encanadores desconhecidos, a Sra. Hyser estava compreensivelmente preocupada com sua segurança. O encanador principal, que era bastante grande, poderia facilmente tê-la subjugado. Dadas essas circunstâncias, é razoável supor que ela sentiu que não tinha escolha a não ser pagar a taxa para garantir sua segurança e resolver a situação naquele momento, pretendendo buscar uma solução posteriormente” [sic] (cf. flhs. 12 e 13 do processo).

Neste contexto, o Tribunal alertou as partes, uma vez mais, da falta de competência para apreciar questões conexas com discriminação em função da nacionalidade, do género ou de ameaça física. Pese embora os alertas, as questões reincidiram ao longo de toda a audiência.

A Reclamante afirmou, inclusivamente, que manteve um tom cordial ao longo de toda a presença dos canalizadores no seu domicílio porque sentiu medo pela sua integridade física, dado estar sozinha e não dominar a língua.

Por conseguinte, não é possível cindir a questão da possível existência de ameaça física do conflito de consumo que opõe as partes, na medida em que a averiguação daqueles factos se apresenta como essencial para a boa decisão do caso.

É certo que a Reclamada negou veementemente que tivesse existido qualquer tentativa de pressão ou ameaça, mas a argumentação da Reclamante foi toda conduzida nesse sentido. Não pode o Tribunal ignorar toda a linha condutora da argumentação, precisamente porque a Reclamante afirma que apenas pagou por ter medo e receio.

Sucede, porém, que no presente caso, a decisão a licitude do valor cobrado pela Reclamada e a apreciação do montante pago pela Reclamante (bem como da própria formação do contrato) está, pela construção que esta fez do processo, intrinsecamente ligada à alegada prática de um ilícito criminal. A conclusão extraída de uma investigação pelas entidades competentes e de um eventual processo-crime terá um impacto direto na boa decisão sobre a questão jurídico-civil, não sendo possível cindir as mesmas.

Assim, o Tribunal, nos termos do artigo 18.º, n.º 1 da Lei de Arbitragem Voluntária em conjunto com o disposto no artigo 14.º, n.ºs 2 e 3 da Lei de Defesa do Consumidor, declara-se incompetente para conhecer do pedido dado que a mesma está intrinsecamente ligada à alegada a práticas de natureza criminal.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, procede-se à absolvição da Reclamada da instância em virtude de incompetência material do Tribunal.

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 1.706,01 € (mil setecentos e seis euros e um cêntimo), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de junho de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)