

**Processo n.º 863/2025**

**Sentença n.º 270 / 2025**

---

## **1. PARTES**

**RECLAMANTE:** ---, devidamente identificado nos autos;

**RECLAMADA:** ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---.

## **2. SUMÁRIO**

I. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos por ambas as partes nos termos por si acordados, tal como resulta do artigo 406.º Código Civil (CC);

II. A empreitada é regulada pelo regime constante dos artigos 1207.º e ss. do CC, sendo aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro “[a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços”, conforme se dispõe no artigo 3.º, n.º 1, al. b) do referido diploma;

III. O pedido de indemnização ao abrigo da responsabilidade civil contratual da Reclamada requer o preenchimento de cinco requisitos cumulativos: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

A Reclamante adquiriu um conjunto de produtos (de entre os quais móveis e eletrodomésticos para a cozinha), junto da Reclamada. Ademais, contratou o serviço de desinstalação e instalação de cozinha.

Alega, no entanto, que os serviços não foram prestados nos termos contratados, não tendo sido cumpridos os prazos contratualizados, o que lhe causou danos patrimoniais e não patrimoniais.

Peticiona, neste sentido, a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no montante de 2.500 € (dois mil e quinhentos euros).

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão da Reclamante: (i) alega que o atraso começou por se verificar devido ao facto de a bancada ter sido enviada partida, o que não lhe é imputável, (ii) que foi a agenda da Reclamante que impediu o reagendamento mais célere para completar os trabalhos. Ademais, alega que já reembolsou a Reclamante do valor da montagem da cozinha e da bancada, bem como se mostraram disponíveis para trocar o exaustor e as frentes de gaveta.

Finalmente, alegam que não foram provados quaisquer outros danos e invocam a incompetência do Tribunal, dado que a Reclamante disse que no futuro ponderava arrendar o apartamento.

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 comercialização de produtos para o lar, disponibilizando também a entrega e a montagem desses produtos;
- b) A Reclamante adquiriu no dia 23.01.2025 junto da Reclamada produtos no valor 770,97 € (setecentos e setenta euros e noventa e sete cêntimos);
- c) A Reclamante adquiriu no dia 26.12.2024 junto da Reclamada produtos no valor 1882,80 € (mil oitocentos e oitenta e dois euros e oitenta cêntimos), entre os quais o serviço de montagem de cozinha no valor de 289,80 € (duzentos e oitenta e nove euros e oitenta cêntimos), ao qual acresce o IVA à taxa legal de 23%;
- d) A Reclamante adquiriu no dia 207.01.2025 junto da Reclamada produtos no valor 508 € (quinhentos e oito euros);
- e) No dia 20.02.2025 a Reclamante deslocou-se a Portugal para receber os bens;
- f) No dia 20.02.2025, a Reclamada procedeu à entrega dos bens junto da Reclamante;

- g) A bancada da cozinha chegou danificada;
- h) No dia 25.02.2025 a nova bancada não foi entregue;
- i) No dia 27.02.2025 uma equipa contratada pela Reclamada esteve a montar a cozinha, mas não completou o trabalho;
- j) A Reclamada reembolsou a Reclamante do montante relativo à montagem da cozinha, no total de 289,80 € (duzentos e oitenta e nove euros e oitenta cêntimos);
- k) A Reclamada reembolsou a Reclamante do montante relativo à bancada da cozinha, no total de 75 € (setenta e cinco euros);
- l) A Reclamante contratou uma pessoa externa à Reclamada para completar a montagem da cozinha;
- m) A Reclamante teve de diligenciar pelos seus meios para completar os trabalhos de instalação da cozinha e contactar a Reclamada para obter o reembolso dos valores.

### **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 tenham sido provocados danos nos azulejos da cozinha pela conduta da Reclamada e que a reparação dos mesmos ascenda a 150 € (cento e cinquenta euros);
- b) Que tenha adquirido um cartão com 300 minutos em Londres para contactar a ---- com vista a resolver este assunto;
- c) A que título a Reclamante se deslocou a Portugal no dia 28.03.2025;
- d) Que a medicação apresentada pela Reclamante tenha sido prescrita em função de problemas de saúde originados pela conduta da Reclamada;
- e) Que tenham sido causados atrasos nas obras do imóvel da Reclamante em virtude dos problemas na montagem da cozinha;
- f) Que o imóvel se encontre arrendado na presente data ou que assim estivesse quando da celebração do contrato.

### 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 de parte. 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”. Neste sentido, pretendendo a Reclamante responsabilizar a Reclamada em sede de responsabilidade civil contratual, recaía sobre si o ónus de provar os elementos constitutivos do seu direito, nomeadamente a existência de facto, ilicitude, dano e nexa, uma vez que a culpa se encontra presumida nos termos do artigo 799.º, n.º 1 CC.

Neste contexto, a Reclamante provou a celebração do contrato, a entrega danificada da bancada, a não montagem total da cozinha, bem como a necessidade de contratar uma outra pessoa para completar o serviço. Confessou, igualmente, que foi reembolsada dos valores relativos à montagem, bem como à bancada de cozinha.

No que concerne aos factos não provados, cumpre esclarecer que o ónus de alegar e o ónus de provar são complementares, mas não idênticos. Ou seja, a Reclamante alega a existência de danos nos azulejos causados pelo mau serviço da Reclamada, mas falha em demonstrar que os mesmos se devam à atuação desta última, pelo que assim se conclui pelo facto não provado a). Também não provou o montante a que ascende a reparação.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

Quanto ao facto não provado b) – que a Reclamante tenha adquirido um cartão com 300 minutos em Londres para contactar a --- com vista a resolver este assunto – não foram juntos aos autos quaisquer comprovativos que demonstrem a aquisição, o valor da mesma e quantos minutos foram gastos e em que termos.

No que concerne ao facto não provado c) – a que título a Reclamante se deslocou a Portugal no dia.2025 – a Reclamante juntou ao processo, após a audiência de julgamento, cópias do bilhete de transporte aéreo para a referida data. Contudo, pela mera junção destes elementos, desacompanhada de outros meios de prova, não pode o Tribunal considerar como provado que esta viagem se deveu exclusivamente à empreitada contratada à Reclamada e que se goraram por virtude do comportamento contratual desta.

Quanto ao facto não provado d) – que a medicação apresentada pela Reclamante tenha sido prescrita em função de um problema de saúde originado pela conduta da Reclamada – desconhece o Tribunal, sem ter obrigação de conhecer, a que título foi prescrita tal medicação à Reclamante ou a existência de ligação entre a mesma e a realização da empreitada ou sequer o estado de saúde anterior da Reclamante.

No que respeita ao facto não provado e) – que tenham sido causados atrasos nas obras do imóvel da Reclamante em virtude dos problemas na montagem da cozinha – não foram juntos aos autos elementos de prova nesse sentido.

Finalmente, quanto ao facto não provado d) – que o imóvel se encontre arrendado na presente data ou que assim estivesse quando da celebração do contrato – a Reclamante aventou a hipótese de vir a arrendar o imóvel, não sendo uma realidade concreta. Neste momento, o imóvel consubstancia o domicílio da Reclamante em Portugal: pelos meios de prova juntos aos autos e trazidos ao conhecimento do Tribunal estamos perante um bem que é utilizado para fim pessoal.

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 oficiosamente conhecer.

\*

Quanto à competência do Tribunal. De acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, 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”. Não tendo ficado provado que o apartamento na data dos factos estava arrendado ou que foi celebrado o contrato de empreitada precisamente com a finalidade de arrendar o apartamento, entende o Tribunal que estamos perante um conflito de consumo, declarando-se competente.

\*

Quanto à junção de documentos realizada pela Reclamante na data de 20.06.2025: esta possibilidade foi concedida pelo Tribunal em sede de audiência de julgamento, em virtude de a Reclamada alegar ter meios de prova que justificavam a sua ampliação do pedido de 2.500 € (dois mil e quinhentos euros) para 4.895,41 € (quatro mil oitocentos e noventa e cinco euros e quarenta e um cêntimos). Não obstante, uma vez compulsados os documentos, verificou o Tribunal que os referidos meios probatórios, com exceção de um bilhete aéreo de 23.08.2025, se referem a despesas que já tinham acontecido na data da

propositura da presente ação. O que pretendeu a Reclamante foi, portanto, ampliar o pedido de danos não patrimoniais, sem disso apresentar factos ou elementos que o sustentem.

Destarte, e, na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC). De acordo com o artigo 265.º, n.º 2 do CPC, “[o] autor pode, em qualquer altura, reduzir o pedido e pode ampliá-lo até ao encerramento da discussão em 1.ª instância se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo”. Sucede, porém, que, com exceção do valor da referida viagem (329,69 €, convertidos por referência àquela data) não estamos perante desenvolvimentos ou consequências que justifiquem esta admissibilidade, qual, a ser deferida, viria colidir, precisamente, com a necessidade de estabilização da instância.

Assim, apenas se admite a ampliação do valor da causa em 329,69 €, passando o pedido indemnizatório a ser de 2.829,69 € (dois mil oitocentos e vinte e nove euros e sessenta e nove cêntimos).

\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda ao qual foi acoplado um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada (artigo 1207.º do Código Civil – CC). Neste contexto, a Reclamada é o empreiteiro e o Reclamante o dono da obra.

É certo que a Reclamada não realiza por si a empreitada, fazendo-se servir dos serviços de uma empresa terceirada, mas assume a posição de parte no contrato de empreitada com a

Reclamante, tal como sucede quando estamos perante um mero auxiliar no cumprimento ou face a uma relação de comissão.

Esta empreitada, por seu turno, deve ser qualificada não como meramente civil, mas como uma empreitada de consumo, na medida em que a Reclamada se dedica – nos termos anteriormente descritos – profissionalmente à construção e remodelação de imóveis e dado que a Reclamante contratou o serviço de instalação de cozinha para o seu apartamento que se destina à sua habitação, seja permanente ou não.

As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro<sup>2</sup>, nos termos do seu artigo 3.º, n.º 1, al. b), em conjunto com o regime previsto nos artigos 1207.º e ss. do CC. O Decreto-Lei n.º 84/2021 determina no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor.

Não obstante, a Reclamante funda o seu pedido no cumprimento defeituoso pela Reclamada.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

---

<sup>2</sup> Regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.

Nos termos do artigo 397.º CC, a Reclamada deveria ter procedido a todos os trabalhos que estavam contratualizados por via da celebração do contrato e com a qualidade exigida às tarefas que se propôs a cumprir. O mesmo é afirmar que a se Reclamada obrigou a realizar as obras nos termos acordados e com a qualidade acordada, ou pelo menos, média, conforme resulta do artigo 1210.º CC.

A própria lei baliza e qualifica a obrigação do empreiteiro: realizar a obra a que se obrigou e sem vícios [destaque nosso]; apenas mediante a realização da obra e naqueles termos é que o mesmo se desonera da obrigação que sobre si recai (cf. artigo 772.º, n.º 1 CC). Sucede, porém, que a bancada chegou partida, não tendo sido demonstrado que esse facto foi imputável à Reclamada. Aliás, ficou provado, isso sim, que a Reclamada agendou uma data para a substituição da bancada, a qual acabou, depois por não ser entregue na data acordada (nunca vindo, aliás, a ser entregue).

Estando a Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexó de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

O facto lesivo seria, de acordo com a Reclamante, o não cumprimento do contrato celebrado: o envio da bancada partida, os atrasos e a não montagem da cozinha. Estes factos devem ter-se por verificados.

O requisito seguinte é a ilicitude: esta consistiria na divergência entre o dever de prestar a que a Reclamada está adstrita (a entrega dos materiais e a montagem da cozinha) e aquilo que efetivamente praticou. A ilicitude tem-se também por verificada.

A culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não conseguiu demonstrar fazer: não se comportou como o bom pai de família o teria

feito, pelo que também está preenchido o requisito da culpa. Não só causou o dano, como, sempre se acrescente, tem ainda relevo o facto de estes factos, pese embora anotados na folha de obra, nunca terem sido comunicados à Reclamante, pese embora fossem suscetíveis de colocar a sua integridade física em risco.

No que concerne aos danos, é necessário analisar em separado os danos patrimoniais dos não patrimoniais.

Principiemos pelos patrimoniais. A Reclamada devolveu o valor da instalação da cozinha e o valor da bancada, pelo que nesse plano a Reclamante não sofreu quaisquer danos. É certo que teve de suportar o custo com um terceiro, mas esse correspondeu ao devolvido pela Reclamada.

Por outro lado, atendendo à fundamentação da matéria de facto, a Reclamante alega a existência de danos nos azulejos causados pelo mau serviço da Reclamada, mas falha em demonstrar que os mesmos se devam à atuação desta última; também alega que adquiriu um cartão com 300 minutos em Londres para contactar a --- com vista a resolver este assunto, mas não provou. No que concerne à viagem de 28.03.2025, foi junta cópia do bilhete de transporte aéreo, mas não resulta provado que esta viagem seja imputável à conduta da Reclamada. Por conseguinte, não se verificaram danos materiais desta espécie que possam ser imputados ao cumprimento defeituoso da Reclamada.

Quanto ao exaustor e frentes de gaveta: na comunicação 26.05.2025, assinada por Carla Martins do Serviço de Apoio ao Cliente da Reclamada, manifesta-se esta última disponível para troca do exaustor e das frentes de gaveta. Deve assim ter-se por confessado o dano: foi uma confissão extrajudicial, mas feita por escrito e de forma voluntária.

De acordo com o artigo 562.º CC, aquele que estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à

reparação. Por outro lado, dispõe o artigo 563.º CC, “[a] obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sorrído se não fosse a lesão” e o artigo 566.º, n.º 1 CC que “[a] indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor. Por conseguinte, e mantendo a regra que vigora no Direito Português da reconstituição natural, condena-se a Reclamada na substituição do exaustor e das frentes da gaveta.

Quanto aos danos não patrimoniais: ao abrigo da responsabilidade contratual também é possível tutelar danos não patrimoniais. Estes são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito” [destaque nosso].

Neste sentido, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”: não bastam meros incómodos, percalços típicos da vida em sociedade. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”. Dos meios de prova juntos não resultou que a medicação que a Reclamante se encontra a tomar tenha sido prescrita em função de qualquer patologia de stress ou ansiedade causada por este litígio.

Contudo, não se pode ignorar que a situação se arrastou – e, em parte, ainda se prolonga – por um período longo, com marcações que foram incumpridas, as quais geram ansiedade sobretudo porque se referem a um imóvel de longa duração e perturbam a vida pessoal da titular do direito. Esse mesmo imóvel, por seu turno, não é passível de ser utilizado na cozinha como os bens da sua espécie precisamente por virtude das obras, embora não se possa determinar exatamente por quanto tempo. Indiscutível, porém, foi a impossibilidade

de fruir devidamente do imóvel – ou pelo menos de parte dele – durante o período compreendido entre 20.02.2025 e 05.04.2025, data em que a instalação foi completada por um terceiro contratado pela Reclamante.

Neste sentido, entende o Tribunal estar verificada a existência de danos não patrimoniais para os efeitos do artigo 496.º CC. No que concerne ao montante indemnizatório, determina o artigo 496.º, n.º 4 CC, que “[o] montante da indemnização é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º”.

Contudo, neste ponto importa atentar ao seguinte: a Reclamada tentou agendar novas datas, mas estes colidiram com a agenda pessoal e profissional da Reclamante, o que permite afastar o dolo, ficando somente num plano de negligência. Ademais, a indemnização por danos não patrimoniais não tem uma função punitiva, mas tão-somente compensatória do lesado pelos transtornos sofridos. Por outro lado, não foi toda a cozinha que ficou por instalar, mas parte dela. Em último, lugar a Reclamante não habitava em permanência no imóvel afetado. O mesmo é afirmar que não estamos perante um mero incómodo, mas também não configura um dano de gravidade significativa, ie, ultrapassa o mero incómodo, mas não é uma situação clamorosa e que justifique o montante indemnizatório peticionado pela Reclamante, sobretudo atendendo à prova produzida.

Assim, em consideração a todas as circunstâncias tidas como provadas, inclusivamente que, apesar de tudo, a Reclamada se esforçou por resolver a questão, não deixando de responder, tendo devolvido o valor da instalação e da bancada, atribui-se à Reclamada, a título de danos morais, o valor de 356 € (trezentos e cinquenta e seis euros): valor idêntico ao do custo do serviço final de montagem (incluindo o valor dos impostos).

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente ação, condenando-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 356 € (trezentos e cinquenta e seis euros) a título de danos morais, através de transferência bancária, bem como na substituição do exaustor e das frentes de gavetas danificadas.

A presente sentença deve ser cumprida no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

#### **5. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 2.829,69 € (dois mil oitocentos e vinte e nove euros e sessenta e nove cêntimos), que corresponde ao valor do pedido ampliado da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de julho de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)