Processo n.º 1227/2025

Sentença n.º 284 /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. Assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de empreitada com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal um pedido de condenação na devolução de 167,20 € (cento e sessenta e sete euros e vinte cêntimos), que corresponde ao valor que suportou com a empreitada.

Assim, alega para tal, e em síntese, que no dia 28.01.2025 se dirigiu à loja da Reclamada, sita em Oeiras, com vista a imprimir plotagens em A1 dos materiais que deveria apresentar em exame no próprio dia. Neste contexto, alega que não lhe emitido um orçamento e que

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

lhe foi comunicado que só no final das impressões é que seria possível determinar o preço a cobrar. A Reclamante disponibilizou o dispositivo USB onde se encontravam os trabalhos e pediu que fossem impressos, quer o seu, quer o do seu namorado.

Quando foi recolher os trabalhos, procedeu ao pagamento do preço (83,60 € - oitenta e três euros e sessenta cêntimos por cada um, no montante total acima indicado) e recolheu os trabalhos fechados em rolo. A Reclamante alega que não lhe foi possível abrir os trabalhos por não ter espaço para tal e que, nesse sentido, só quando os abriu na faculdade é que percebeu que estavam mal impressos. Face à urgência da entrega, alega que imprimiu novamente os trabalhos noutro local e pretende a condenação da Reclamada na devolução do valor.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão da Reclamante: alega que desconhecia a urgência nas impressões e que quando foi contactada pela Reclamante se disponibilizou para imprimir novamente as mesmas. Segundo alega, apenas consideraria a devolução do montante caso não fosse possível obter a qualidade desejada nas impressões.

Não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo acordo, pese embora as diversas propostas de acordo da Reclamada.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. 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 trabalhos de impressão em diversos formatos, entre outros serviços;

b) No dia 28.01.2025, a Reclamante dirigiu-se com o seu namorado à loja da Reclamada, sita em Oeiras, num horário compreendido entre as 12h00 e as 13h00, com vista a imprimir plotagens em A1;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

c) Estes materiais destinavam-se a um exame da Faculdade de Arquitetura da Universidade de Lisboa, a realizar no próprio dia;
d) A Reclamante disponibilizou o dispositivo USB onde se encontravam os trabalhos e pediu que fossem impressos, quer o seu, quer o do seu namorado;
e) A Reclamante foi recolher os trabalhos e procedeu ao pagamento do preço (83,60 € - oitenta e três euros e sessenta cêntimos por cada um, no montante total acima indicado);
f) A Reclamante recolheu os trabalhos fechados em rolo e não os abriu;
g) A Reclamada tem por prática entregar os trabalhos enrolados para evitar danos nos mesmos em virtude das dimensões;
h) A loja da Reclamada tem mais do que um balcão;
i) O trabalho não ficou corretamente impresso;
j) O pai da Reclamante voltou à loja no próprio dia, perto da hora de fecho e no dia seguinte;
k) Foi impresso um novo exemplar de um dos componentes do trabalho;
l) A Reclamada disponibilizou-se para reimprimir o trabalho.

4.1.2. 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) A Reclamante tenha informado a Reclamada que os materiais se destinavam a ser utilizados num exame da Faculdade de Arquitetura da Universidade de Lisboa, a realizar no próprio dia;
b) Que a Reclamante tenha reimprimido os trabalhos noutro estabelecimento e qual o preço desse serviço.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

4.1.3. 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. Foi ainda considerado o testemunho de Murilo Froes de Oliveira e José Manuel dos Anjos Almeida, arrolados pela Reclamante, e Daniela Filipa Leal de Sousa.

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[1], 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, caberia à Reclamante demonstrar a celebração do contrato empreitada com a Reclamada, o que logrou fazer. Caberia também à Reclamante demonstrar que a empreitada não foi realizada nos termos em que foram acordados pelas partes: a este propósito apenas considera o Tribunal verificar-se uma impressão das plotagens A1 fora dos padrões de qualidade porque a própria Reclamada confessa na sua contestação que a segunda impressão feita pela sua funcionária ficou com algumas linhas mais visíveis, inclusivamente outras que anteriormente não estavam. Com efeito, a Reclamante não se fez acompanhar das impressões realizadas pela Reclamada e pelas outras que alegadamente fez em momento posterior, impedindo que o Tribunal pudesse analisar as mesmas.

Os restantes factos considerados provados resultaram da prova documental e da produzida em sede de audiência.

Quanto aos factos não provados: tomando em consideração as declarações da Reclamante e de todas as testemunhas que presenciaram a celebração do contrato, não ficou o Tribunal convicto de que a Reclamante havia informado a Reclamada na urgência que alegadamente subjazia às impressões. Assim se concluiu pelo facto não provado a).

[1] CC – Código Civil.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

No que concerne ao facto não provado b): não consta do processo qualquer elemento que permita ao Tribunal concluir que foi realizada uma nova impressão e em que data. Ou seja, a Reclamante alega que realizou nova impressão, mas não basta alegar, é necessário provar o facto, designadamente juntando a fatura ou recibo dessa impressão.
Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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.

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada (artigo 1207.º do Código Civil – CC), pois estamos perante o negócio jurídico pelo qual "uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço". Neste contexto, a Reclamada é o empreiteiro e o Reclamante o dono da obra.

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 profissionalmente

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

à realização de trabalhos de impressão e a Reclamante contratou o serviço para impressão de materiais para um exame na Faculdade de Arquitetura.

As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro[2], 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, o que é o caso.

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.

Nos termos do artigo 397.º CC, a Reclamada deveria ter procedido à impressão das plotagens em A1, com a qualidade que seria de esperar de um serviço de impressão profissional. 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. Por outro lado, determina o artigo 1208.º CC que "[o] empreiteiro deve executar a obra em conformidade com o que foi convencionado, e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela, ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato". 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).

[2] 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Sucede, porém, que, conforme confessado, as impressões não foram realizadas naqueles termos. Neste ponto requer-se uma explicação adicional. Estamos perante uma empreitada de consumo, pelo que é de ponderar a aplicação do regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Com efeito, nos termos do artigo 3.º, n.º 1, al. b), relativo ao âmbito de aplicação, determina-se que presente decreto-lei é aplicável: "b) [a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações". Ora, em virtude da qualidade das mesmas, as impressões não foram aptas aos fins que de destinavam.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem "[d) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características (...) expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando" (destaque nosso).

Nesta medida, as impressões estão desconformes no sentido previsto no referido Decreto-Lei. Dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o "profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem". Cumpre, nestes termos, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da empreitada e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao profissional. Sucede, porém, que a Reclamada não conseguiu fazer essa prova, pelo que não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos da Reclamante. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste à Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

Por conseguinte, o caminho natural seria a impressão do trabalho, sendo, aliás, o regime consentâneo com a regra geral do Direito português em caso de indemnização: a reparação *in natura*, ou seja, expurgar o vício através da nova realização do trabalho. Sucede, porém, que a própria Reclamante a isso obstou, pois, a sua opção por imprimir o trabalho num tão curto espaço de tempo e não tendo ficado provado que comunicou à Reclamada a urgência levam ao desaparecimento de qualquer margem temporal para a substituição do trabalho. Ademais, ao recolher o trabalho sem ver a qualidade do mesmo também convergiu para esse sentido.

Logo, a reparação ou substituição já não são possíveis. De todo o modo, o que a Reclamante pretende é a devolução integral do montante, ou seja, a resolução do contrato. De acordo com o referido Decreto-Lei, a resolução do contrato é admitida nos casos previstos no artigo

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

15.º, n.º 4, al. a), iv), designadamente quando o profissional "[t]enha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor".

Neste sentido, ordena o Tribunal a resolução do contrato, com a devolução do montante à Reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente o pedido da Reclamante, condenando a Reclamada no pedido com a devolução do montante à Reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 167,20 € (cento e sessenta e sete euros e vinte cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de julho de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt