

SENTENÇA n.º 378/2025

Processo n.º 1836/2025

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato sob pena de justa causa para a devida resolução e compensação.
3. Nos termos do artigo 12.º, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, está previsto o direito à reparação de danos, em que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido em síntese que contratou os serviços da Reclamada para a realização de uma empreitada, tendo alguns dos serviços sido realizados com defeito, e não tendo outros dos serviços contratados sido sequer realizados, a saber:

A) Serviços não realizados: Aplicação de silicone à volta das janelas 100€-Deslocação do esgoto da sanita com ligação à água na casa de banho Nº1 200€-Deslocação do esgoto da sanita com ligação à água na casa de banho Nº2 200€-Colocação de azulejos no chão da casa de banho Nº1 140€-Colocação de azulejos no chão da casa de banho Nº2 105€-Instalação de base de duche com azulejos 150€ **Total 895€**

B) Serviços realizados com defeito:-Pintura das frentes do roupeiro embutido 160€ - as frentes foram pintadas de branco, quando o combinado era apenas passar com verniz nas portas em madeira.-Trabalhos com eletricidade, nomeadamente, ausência de tomadas, tomadas sem ligação ao circuito elétrico, circuito da casa de banho número 2 defeituoso. Para a correção desses erros foi contratado outro eletricitista que solicitou 80€ + 350€ + 120€ em materiais.- Instalação de duche e/ou azulejos, nomeadamente, não foi efetuado um isolamento hídrico no processo da instalação, resultando em fuga de água sob o chão vinílico por vários pontos de fuga, parede e chão. Custo ainda não contabilizável. **Total 710€**

C) Valor pago em excesso pela aquisição de materiais: **Total 480,63€**

A Reclamada nunca emitiu faturas pelos serviços prestados.

O pedido é do reembolso dos valores correspondentes aos montantes pagos pelos serviços não realizados ou realizados com defeito ou, subsidiariamente, a condenação da realização das obras não realizadas e reparação das obras realizadas com desconformidades.

O valor do pedido é no total de € 2.335,63 correspondente a € 2085,63 mais € 250,00 por danos morais.

A reclamada, nunca respondeu por escrito ou apresentou contestação no processo.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€2335.63** (dois mil trezentos e trinta e cinco euros e sessenta e três cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, auxiliado por jurista da DECO.

A reclamada devidamente notificada esteve ausente da audiência.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, uma vez que a falta não impede o prosseguir.

Ouvida a parte e finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime

da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida Reclamada.

De acordo com o disposto no artigo 35.º/2, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no Regulamento do CACCL, se o demandando não apresentar a sua contestação, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada realizou um contrato de prestação de um serviço de empreitada para a realização de trabalhos na sua habitação;

b. Estes estão devidamente discriminados em orçamento entregue nos autos, com data de 23.06.2024 e valor total de €13849

c. O valor da empreitada foi pago em diversas tranches, conforme comprovativos nos autos a partir de 17 de agosto de 2024.

d. Da obra realizada foram detetadas várias anomalias na mesma, que foram logo reportadas à Reclamada;

- e. E ficaram serviços por prestar.
- f. Desta feita e conforme testemunhado e entregue nos autos os serviços não prestados totalizam €895, correspondendo a:
 - g. -Aplicação de silicone à volta das janelas; -Deslocação do esgoto da sanita com ligação à água na casa de banho N°1; -Deslocação do esgoto da sanita com ligação à água na casa de banho N°2; -Colocação de azulejos no chão da casa de banho N°1; -Colocação de azulejos no chão da casa de banho N°2; -Instalação de base de duche com azulejos.
 - h. Existem ainda defeitos, documentados nos autos com fotos, relativamente a:
 - i. -Pintura das frentes do roupeiro embutido, - as frentes foram pintadas de branco, quando o combinado era apenas passar com verniz nas portas em madeira; - trabalhos com eletricidade, nomeadamente, ausência de tomadas, tomadas sem ligação ao circuito elétrico, circuito da casa de banho N°2 defeituoso.
 - j. Para a correção desses erros foi contratado outro eletricitista que solicitou materiais, pagos pelo reclamante, com vista à instalação de duche e/ou azulejos, pois não foi efetuado um isolamento hídrico no processo da instalação, resultando em fuga de água sob o chão vinílico por vários pontos de fuga, parede e chão.
 - k. O Reclamante alude ainda a valor de materiais pagos em excesso;
 - l. Não houve emissão de faturas nos autos pelos serviços prestados.
 - m. O reclamante fez várias reclamações, e teve várias vezes a promessa de reparação das anomalias;
 - n. Em mensagens trocadas pelas partes e em interpelação ocorrida pela DECO, desde 01.11.2024, e que constam dos autos,
 - o. Ainda que em 26.11.2024 já tivesse sido reclamado o reembolso de €2070,
 - p. E a 21.01.2025 tivesse a reclamada em mensagem reconhecido ir devolver €850,
 - q. O que nunca veio a ocorrer,

- r. As anomalias mantêm-se por resolver e ressarcir;
- s. A reclamada violou deveres fundamentais do consumidor com a sua atuação e delonga.
- t. O que foi causador até à data de danos não patrimoniais pelo sucedido e que ainda tem de ser feito, peticionados em €250.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha cumprido o contrato de empreitada realizado;
- b. Que a Reclamada tenha procedido de forma adequada e em cumprimento dos direitos da reclamante
- c. Que as anomalias tenham sido reparadas ou resolvidas;
- d. Que o Reclamante tenha sido devidamente ressarcido de todos os seus danos com este procedimento.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se no contrato de empreitada para uma obra a realizar na casa do reclamante, em que uma das partes se obrigou perante a outra a prestar determinado serviço de remodelação.

No caso a Reclamada recebeu uma quantia referente ao que seria a remodelação em apreço, a realizar em agosto de 2024, data a partir da qual há prova do pagamento.

De acordo com o contratado verbalmente o prazo previsto de entrega era de semanas assim que a obra começasse. Mas tal não ocorreu e houve diversos contratempos e anomalias a apontar neste procedimento por parte do Reclamante.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço – no caso desta empreitada – encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expectativas causadas no consumidor.

Ainda que se pudesse chamar à colação o regime relativo à compra e venda e à falta de conformidade dos bens, desde logo pela ausência de cumprimento com o que foi estipulado pelas partes.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor acordado, e apesar de ter ido ao local fazer a obra, nunca mais respondeu ou atendeu aos pedidos do consumidor aqui reclamante (nomeadamente após janeiro 2025) quanto a todas as anomalias que foram detetadas e ao pedido de reembolso e de fatura do valor.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir ao consumidor reclamante que solicite o reembolso das quantias peticionadas pelos serviços não prestados ou mal prestados, a expensas da reclamada, atendendo ainda aos direitos que assistem ao consumidor por força do art. 15.º da lei das garantias, DL n.º 84/2021.

Desta feita cumpre analisar-se à luz do instituto da responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso o Reclamante, pelos prejuízos que foram causados, com a delonga de resolução deste assunto.

Isto porque face à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando os danos e anomalias reclamados.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de realização dos trabalhos, e da resolução das anomalias e defeitos apresentados entendemos que a pretensão do consumidor é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor.

E a somar a tal e perante os danos sofridos, nos termos da lei das garantias há ainda a possibilidade de serem peticionados danos não patrimoniais, como abaixo se descreverá.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não responder desde em tempo útil, e adequado à reclamante, bem estando na posse do pagamento da obra, ao não resolver a falta de conformidade denunciada, violou claramente direitos fundamentais do consumidor aqui reclamante.

Neste caso fica assim dado como provado o cumprimento defeituoso do contrato feito entre as partes deverá a Reclamada reembolsar o Reclamante do valor peticionado com esta ação, de €2085.63 face ao apresentado como serviços não prestados ou prestados de forma defeituosa uma vez não cumpriu os requisitos de conformidade patentes no DL n.º 84/2021.

Relativamente aos danos alegados, e no que respeita aos danos não patrimoniais, o art. 496.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples incómodos ou contrariedades”.

Neste caso, foi dada como provado que o impedimento e a falta de acabamento da obra nas devidas condições, cuja se iniciou há mais de 1 ano, é suficiente para entendermos que o reclamante teve danos não patrimoniais com a delonga, as expetativas, e o sucedido.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, um pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”.

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”. Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

No caso em apreço estará em causa ressarcir o Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes do atraso da obra, e de todos os pormenores relativos a essa prestação defeituosa ou insuficiente. Assim, consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TBAVR.C18¹, “A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam”.

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa na situação causada por factos alheios ao reclamante, não sendo possível, por falta de dados, a consideração da sua situação económica, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, a compensação do valor peticionado de €250.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se totalmente à pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder também quanto aos danos não patrimoniais alegados e tidos como provados.

Assim e sem mais considerações, considera-se o pedido totalmente procedente.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela

¹ Disponível em:

<https://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/2b30d51b4bebf96680257b8a004d4dd3d?OpenDocument>

totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas pelas partes as respetivas custas pelo processo.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de pagamento do valor de €2335.63.

Deposite e notifique.

Lisboa, 04 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos