

SENTENÇA n.º 434/2025

Processo n.º 4242/2024

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 e em caso de falta de conformidade corrigir, reparar integralmente, a falta de conformidade comprovada.
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 a mais recente tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 29 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Sendo que este processo já havia tido outras intervenções anteriores à nomeação em apreço.

3. Do objeto do litígio

A presente ação cujo pormenor pode ser consultado nos autos, tem na data da audiência final em apreço por determinação um pedido do reclamante que este tribunal entende ser de fixar o objeto em duas questões:

_ a reparação efetiva e definitiva da empreitada que foi realizada e contratada à reclamada na sua casa de banho, onde diversas anomalias são reportadas, inclusive a reparação dos azulejos estragados;

_ uma indemnização total de €3640 por danos patrimoniais e não patrimoniais face a toda a situação reportada.

O diferendo em causa reporta-se a uma aquisição de uma cabine de duche e respetivos acessórios para ser montada na casa de banho do reclamante com data de 01.11.2024 e empreitada realizada a 14.11.2024, pelo qual o reclamante pagou a quantia de €1522.55.

Contudo inicialmente pedia para ser ressarcido de €150 e que fosse feita a reparação do serviço prestado, e posteriormente em maio 2025 por requerimento foi feita a ampliação do pedido para o valor da indemnização supra.

Em sede de audiência, e reforçado que existiam componentes ainda por resolver na empreitada em causa, foi agendada uma ida ao local pelos técnicos da reclamada, que foi informado o tribunal de vir a ocorrer a 14.10.2025, mas sem que depois tenha sido enviado qualquer relatório técnico ou conclusão em

relação aos componentes que foram avaliados e quando seriam os mesmos resolvidos.

Ainda em sede de audiência e reportando-se ao pedido, o Reclamante e a testemunha reforçaram que o local em causa está de impossível utilização, pois a base não está devidamente colocada, com problemas de esquadria e impermeabilização, e que há no agregado familiar pessoa com deficiência, comprometendo assim a higiene e a saúde das pessoas em causa, que têm de se deslocar a casa do filho para tomar banho, o que este confirmou, com graves transtornos para todos os envolvidos.

A Reclamada em sede de processo já teria apresentado a sua resposta em sede de mediação, tendo numa fase inicial sendo dado a entender que haveria acordo de resolução.

Contudo o diferendo mantém-se por resolver, quanto à intervenção de um instalador contratado pela Reclamada e que este tribunal desconhece quem seja, que terá ido ao local já por diversas vezes, e numa primeira indicação não teria verificado fundamento para a reclamação (resposta de 16.12.2024 a este Centro), mas depois já em março de 2025 houve marcação de ida ao local e mensagens trocadas entre o instalador e o consumidor.

Já em abril de 2025 e em resposta ao andamento do processo e ao que parecia ser um acordo a Reclamada veio manifestar-se alegando que ainda que reconhecesse ser necessário efetuar uma pequena reparação, o Requerente não faz prova de que ficou impedido de utilizar o duche. O Requerente não faz prova também dos danos patrimoniais que alega. Ora não basta alegar, é necessário provar. No que concerne aos danos morais alegados, além de o valor peticionado ser manifestamente exagerado, o Requerente também não faz qualquer prova dos mesmos.

Em sede de audiência e depois de devidamente notificadas as partes quanto ao pedido atual, foram apresentadas testemunhas para responder ao impedimento de utilização do local, embora nenhuma outra documentação tenha sido entregue aos autos.

O Reclamante mantém a indicação de que esteve um técnico no local dia 14 de outubro conforme agendado. Tendo o técnico, avaliado a obra em questão e informado que iria enviar relatório para a Reclamada. No entanto adiantou que o trabalho terá de ser reparado na íntegra, por defeitos graves existentes.

Indica ainda o Reclamante que foram detetados mais defeitos dos que haviam sido comunicados, porque não são detetados a olho nu, mas apenas por câmaras especiais, utilizadas nesse dia.

Acrescenta que não teve mais informações, mantendo-se a obra exatamente nas mesmas condições.

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 **€3640** (três mil seiscentos e quarenta euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, representado por mandatário e a sua testemunha, e a Reclamada, devidamente representada também.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, tendo ficado assente que seria agendada uma ida ao local para análise técnica das anomalias que faltam resolver/reparar, o que seria dado conhecimento ao tribunal.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento, foram informados 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.

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

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para a decisão a tomar, tidos como provados e não 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. Após ter adquirido em loja uma base de duche e respetivos acessórios,

c. Conforme discriminados em fatura nos autos, com data de 01.11.2024 e valor total de €1522.55

- d. A empreitada foi realizada com data de entrega de 14.11.2024,
- e. Mas desde então têm sido inúmeras as reclamações do consumidor, pela forma como a obra foi deixada.
- f. Da obra realizada foram detetadas várias anomalias na mesma, que foram logo reportadas à Reclamada;
- g. As anomalias mantêm-se por resolver, apesar da mais recente ida ao local dos técnicos a 14.10.2025.
- h. Entende-se que a reclamada violou deveres fundamentais do consumidor na garantia dos bens e serviços, e com a sua atuação e delonga.
- i. Não sendo comum e normal que há meses que o reclamante não possa usar devidamente a sua casa de banho,
- j. Onde na família tem um membro com deficiência e questões de saúde vulneráveis.
- k. O que foi causador até à data de danos patrimoniais e não patrimoniais pelo sucedido peticionados nesta ação.

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, da testemunha e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Tendo o tribunal arbitral livre apreciação da prova, face a tudo o que foi descrito e apresentado.

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 instalação de equipamento base de duche/poliban na casa de banho.

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

De acordo com o contratado a obra foi realizada a 14.11.2024 data que foi entregue, mas houve diversos contratempos e anomalias a apontar neste procedimento por parte do Reclamante. Estando até à data sem ver a sua casa de banho devidamente reparada, apesar de idas ao local, e de intervenções que não só não resolveram o caso, como ainda pioraram o local pela impossibilidade de utilização do mesmo há meses.

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 expetativas 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 resolveu a situação nem tem tido em

conta os pedidos do consumidor aqui reclamante quanto a todas as anomalias que foram detetadas.

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 proteção 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 a reparação destes serviços 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.

Assim e tendo já diversas vezes sido a parte notificada para o cumprimento do contrato, no sentido da retificação das faltas de conformidade em apreço. E nesse sentido somos levados a considerar que a Reclamada ao não resolver os defeitos e anomalias reportados age contra os direitos do consumidor plasmados no diploma suprarreferido, que lhe permite requerer a reparação definitiva e integral do local, com todos os problemas que resultam da instalação em causa, o que deveria acontecer de forma célere, mas está há meses sem ver ocorrer.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens

que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º. Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo

considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Não é o vendedor que determina essa finalidade, nem é sobre o vendedor que a mesma é aferida, mas sim sob a óptica do consumidor utilizador,

aqui um consumidor especialmente vulnerável, que cria uma determinada expectativa que se legítima deve ser levada em conta.

Não podendo este tribunal entender como comum que numa compra desde 2024 tantas tenham sido as intervenções/ assistências.

O ónus em nosso entendimento recai todo sobre o vendedor.

Longe vai o tempo que o legislador só protegia o consumidor de defeitos de fabrico, hoje desde 2021 a legislação é muito mais abrangente e muito mais protetora, ainda que com indicações hierárquicas, ao consumidor.

De acordo com o art. 12º do diploma relativo à garantia legal – DL 84/2021:

« Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e apresentar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante com a empreitada realizada e a já verificação de diversas anomalias no local, tem o

direito a poder reclamar da situação, e a ver ocorrer a definitiva reparação do local ao abrigo da garantia legal a que está a reclamada adstrita.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pelas fotos, testemunhos e ida ao local, ou seja a casa de banho não consegue ser devidamente usada por si e pela sua família.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega/realização do serviço, como existente à data dessa mesma entrega.

E a entrega desta obra ocorreu a 14.11.2024, sendo por isso tempestiva esta presunção. Mas o vendedor nenhum argumento ou prova técnica apresentou que pudesse afastar a mesma.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem e serviço adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, que permite e dá direito ao consumidor a requerer a efetiva reparação nos termos da lei das garantias.

Por fim resta analisar o pedido de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Desta feita à luz do instituto da responsabilidade civil, terá de se analisar 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 conformidade 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, ainda que não totalmente como peticionado.

Desde logo reforce-se que do diploma das garantias é reportada a possibilidade de pedido de indemnização por danos comprovadamente tidos.

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.

Do art. 52.º ressalta que:

« (...) 4 - Os direitos previstos no presente decreto-lei não prejudicam o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais.»

Assim para ser apurada a existência de danos, que tenham de ser compensados, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais*

e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos

os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

No que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não

previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

É entendimento deste tribunal que a atuação da reclamada cumpre os requisitos para que se apure a responsabilidade civil da mesma quanto aos atos em causa, resultantes em danos pela delonga no procedimento de resolução e todos os problemas causados na vida quotidiana do reclamante.

Mas para que pudéssemos apreciar uma indemnização por danos patrimoniais teria de ser feita prova dos mesmos, o que não ocorre, já que nenhum documento foi entregue que possa comprovar tal.

Prossegue, pois, a análise de um pedido de indemnização por danos não patrimoniais.

Quanto a estes 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 resolução da obra nas devidas condições, cuja se iniciou quase há 1 ano, é suficiente para entendermos que o reclamante teve danos não patrimoniais com a delonga, as expetativas, e o sucedido, ainda que sem que se possa concluir pelo valor peticionado.

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

¹ Disponível em:

<https://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/2b30d51b4bebf96680257b8a004dd3d?OpenDocument>

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, uma compensação do valor de €700.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se parcialmente à pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder parcialmente em relação a uma indemnização apenas por danos não patrimoniais, a somar à devida e integral reparação das anomalias reportadas.

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 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 parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada:

- a. A reparação integral no prazo de 10 dias de todo o local, com as referidas correções das anomalias reportadas e já confirmadas pelos técnicos, deixando a obra de empreitada da casa de banho devidamente concluída;**
- b. Ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de €700.**

Absolve-se a reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos