

Processo nº 2315/2025

Sentença n.º 442/2025

SUMÁRIO:

O orçamento apresentado ao consumidor deve ser transparente no que respeita aos bens e serviços abrangidos pelo contrato, considerando-se incluídos, salvo indicação em sentido contrário, os bens e serviços solicitados pelo consumidor no pedido de orçamento.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede a reparação do seu relógio nos termos acordados com a reclamada, alegando que não foram efetuados todos os trabalhos abrangidos pelo orçamento apresentado.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 13 de outubro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e a seguinte testemunha:

- --- - funcionária da loja da reclamada.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

O reclamante dirigiu-se à loja da reclamada para solicitar um orçamento para limpeza do mostrador de um relógio e substituição da roda exterior do mostrador.

A reclamada enviou o relógio para um representante do produtor e, passadas algumas semanas, enviou uma mensagem ao reclamante que dizia o seguinte: “---- informa que o orçamento para a sua assistência técnica tem o valor de 900€, aguardamos resposta para poder avançar”.

O reclamante respondeu solicitando esclarecimentos sobre o orçamento. Uma representante da reclamada telefonou-lhe então, tendo explicado que o representante do produtor tinha detetado uma entrada de água no relógio, motivo pelo qual o tubo, a coroa e os ponteiros tinham marcas de oxidação, havendo a necessidade de ser tudo substituído por peças novas. O reclamante e a reclamada têm versões diferentes sobre este telefonema. A testemunha afirmou que pensa que disse ao reclamante que iria ser feita primeiro esta intervenção e depois seria necessário pedir novo orçamento para as coisas que o reclamante tinha pedido. O reclamante afirma que em nenhum momento lhe disseram que as coisas que tinham motivado o seu pedido de reparação não estavam abrangidas pelo orçamento apresentado.

Quando o relógio foi entregue ao reclamante, este constatou que os seus pedidos iniciais não haviam sido realizados: limpeza do mostrador e substituição da roda exterior. A reclamada explicou-lhe que, para isso, teria de ser pedido novo orçamento. O reclamante não aceitou, por considerar que estes já estavam abrangidas pelo primeiro orçamento.

O tribunal considera que um declaratório normal, ou consumidor médio, colocado na posição do declaratório real/reclamante entenderia que os pedidos iniciais estavam abrangidos no orçamento. Para isso contribui o facto de o talão que foi entregue ao reclamante quando foi pagar o valor relativo ao sinal conter a descrição do pedido inicial. Apesar de o descritivo conter “se possível, troca da roda de paquímetro”, essa era a indicação que já constava inicialmente, pelo que daqui não se retiraria que seria necessário

posteriormente um novo orçamento. Parece-nos também relevante o teor da mensagem que comunica o orçamento. Esta refere apenas os 900€, sem qualquer outra indicação. Sendo este um orçamento totalmente diferente do que havia sido solicitado, cabia à reclamada comunicá-lo de forma clara e transparente ao reclamante, designadamente nessa mensagem. É certo que houve um telefonema, mas, havendo versões contraditórias, daqui não pode retirar o tribunal nenhuma conclusão em sentido contrário do referido anteriormente.

Finalmente, não é expectável que a reparação de um relógio seja feita por partes: primeiro, seria reparada a parte interna e, depois de entregue ao consumidor, voltar novamente para a assistência com pedido de novo orçamento para a parte exterior. A reclamada alega que esse é o procedimento do representante do produtor. Contudo, não é algo que um consumidor médio possa razoavelmente esperar, pelo que teria de haver um especial cuidado na comunicação de uma situação tão imprevisível.

Note-se que a reclamada afirmou várias vezes nada poder fazer, uma vez que a responsabilidade é do representante do produtor. Diríamos que a forma como a informação é passada aos consumidores está totalmente na esfera de intervenção da reclamada. Contudo, esta poderá depois eventualmente exercer o direito de regresso junto do representante do produtor, se entender que a responsabilidade por esta situação não é sua.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), 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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato através do qual a reclamada se comprometeu a prestar assistência técnica relativamente a um relógio do reclamante, que incluía, entre outros objetos, a limpeza do mostrador e a substituição da roda exterior do mostrador.

Trata-se de um contrato misto de prestação de serviço e de compra e venda. Conforme referido na parte desta sentença relativa à matéria de facto, considera-se, por um lado, que a limpeza do mostrador e a substituição da roda exterior do mostrador se encontravam incluídas no objeto do contrato celebrado entre as partes e, por outro lado, que essas obrigações não foram cumpridas.

Temos, pois, neste caso, um incumprimento temporário parcial das obrigações resultantes do contrato celebrado entre o reclamante e a reclamada. O reclamante tem direito ao cumprimento pontual das obrigações (artigos 762.º e 763.º do Código Civil). Mantendo o interesse no cumprimento da parte do contrato incumprida, pode exigi-lo da reclamada.

A reclamada deve, assim, ser condenada no cumprimento integral do contrato, procedendo à limpeza do mostrador e à substituição da roda exterior.

5. DECISÃO

Julga-se, assim, procedente a presente ação, condenando-se a reclamada no cumprimento integral do contrato celebrado com o reclamante, procedendo à limpeza do mostrador e à substituição da roda exterior do relógio.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 7 de novembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)