

Processo nº 2911/2025

Sentença Nº 527 / 2025

SUMÁRIO:

Nos termos legais, nos caso de falta de conformidade do serviço de empreitada de consumo, o consumidor apenas em certas circunstâncias tem, de imediato, o direito de resolver o contrato, exigindo a restituição do preço do serviço.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a reparação de uma casa de banho. Que o serviço foi executado com falta de profissionalismo, quer na escolha dos materiais, quer na sua aplicação. Que o trabalho ficou mal feito, estando a casa de banho intervencionada cheia de remendos e com fugas de água ao nível da base de duche. Que a Reclamada, apesar de solicitada para tal, não resolveu o problema. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço do serviço de € 3.084,00.

A Reclamada contestou reconhecendo que foi contratada para reparar a casa de banho da Reclamante e que o fez. Que os materiais instalados na casa de banho da Reclamante foram escolhidos pela mesma, assim como foi a Reclamante que solicitou a colocação de mosaico no pavimento, na sequência da base de duche colocada ser de dimensão inferior à anterior. Que a base de duche escolhida pela Reclamante era extraplana, motivo pelo qual foi colocado um limitador de perfil, adequado e que não cria ferrugem, para evitar a saída de água pela base. Que a Reclamada reparou as infiltrações na fração da Reclamante e na fração debaixo da fração da Reclamante, não mais lhe tendo sido reportado qualquer problema nesta última. Que a Reclamada nunca deixou de responder aos *emails* da Reclamante e que sempre esteve disponível para resolver e corrigir os problemas reportados.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que executa empreitadas (cf. declarações da Reclamada);
2. A Reclamante contactou a Reclamada com vista a resolver um problema de rutura de água na casa de banho da sua casa, na sequência do qual recebeu orçamento para o serviço, de € 3.084,00 (cf. doc. junto a fls. 7 e 8, e declarações de ambas as partes);
3. Este orçamento compreendia, entre outros, os seguintes serviços: retirada da base de duche, arranjo da canalização, colocação de uma nova base de duche, fornecimento e montagem de coluna misturadora e o respetivo resguardo e pintura do revestimento das paredes, com tinta própria para mosaico (cf. doc. junto a fls. 7-8);
4. A Reclamante adjudicou o serviço à Reclamada tendo pago € 3.084,00: € 1.200,00 inicialmente; o remanescente posteriormente (cf. comprovativo de operação junto a fl. 5, comprovativo de operação junto a fl. 6, e declarações da Reclamante);
5. A Reclamada colocou uma base de duche mais pequena do que a existente no local, ficando a faltar mosaico no chão (cf. imagens juntas a fls. 25, 26 e 27 e declarações de ambas as Partes);
6. A Reclamante foi previamente informada de que base de duche escolhida seria mais pequena do que a existente no local, ficando a faltar mosaico no pavimento (cf. declarações de ambas as Partes);
7. A Reclamada colocou no espaço sobranete do pavimento um mosaico parecido, fornecido pela Reclamante para o efeito (cf. imagens juntas a fls. 25, 26 e 27 e declarações de ambas as partes);
8. Para evitar a saída de água pela parte de cima da base escolhida pela Reclamante, a Reclamada colocou uma calha de alumínio branca aplicada com silicone (cf. imagem a fl. 45, e declarações da Reclamada);

9. Na lateral da base de duche, junto das paredes, a Reclamada colocou, com silicone, uma fita seladora aplicada com silicone (cf. imagem a fls. 87 e fotografias juntas a fls. 15 a 27);
10. A pintura do revestimento, com a iluminação, apresenta brilhos distintos (cf. imagens juntas a fls. 10, 31 e 32);
11. Ao pintar o mosaico, a Reclamada manchou partes do teto, deixou relevos no revestimento, restos de tinta na bancada do lavatório e no vidro da base de duche (cf. imagens juntas a fls. 23, 33, 35 e 36, vídeo junto com a reclamação e declarações da Reclamante);
12. A base do duche colocada pela Reclamada deixa sair água, pelo menos da extremidade inferior direita, por motivo não apurado (cf. vídeo junto com a reclamação e declarações da Reclamante);
13. A Reclamante comunicou à Reclamada a existência de problemas na casa de banho (cf. declarações de ambas as partes).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que as sombras no revestimento das paredes da casa de banho da Reclamante resultassem da pintura inadequada para a mesma;
2. Que a Reclamante tenha ficado impossibilitada de usar a casa de banho intervencionado pela Reclamada;
3. Que a fração por baixo da fração da Reclamante tenha voltado a sofrer infiltrações;
4. Que a coluna do duche da casa de banho da Reclamante deixe sair água;
5. Que a Reclamada se tenha recusado a reparar os problemas da casa de banho da Reclamante;
6. O valor da reposição da conformidade da casa de banho da Reclamante;
7. Que a Reclamada se tenha recusado a repor a conformidade do serviço contratado pela Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante e as declarações do legal representante da Reclamada.

Começando pela Reclamante, esclareceu a mesma que contactou a Reclamada com vista a resolver problema de rotura de água na casa de banho da casa onde mora. Que a Reclamada apresentou um orçamento que compreendia a substituição da base de duche, o arranjo da canalização e a pintura do mosaico e a reparação da fração debaixo que aceitou e que pagou. Que o orçamento apresentado não compreendia a pintura ou reparação do teto. Que a base do duche colocada pela Reclamada era de tamanho inferior à existente, faltando mosaico no chão. Que foi a Reclamante quem escolheu a base de duche e que sabia ser de dimensão inferior à existente. Que forneceu à Reclamante o mosaico para esta colocar no chão. Que o perfil colocado nas laterais da base do duche descolou. Que a coluna do duche escolhida pela Reclamada não é o adequado, deixando sair água. Que, ao pintar o revestimento em mosaico, a Reclamada danificou a base de duche e deixou tinta nos sanitários. Que escorre água da parte inferior da base de duche. Que a Reclamante reportou a situação à Reclamada, mas esta não assumiu qualquer responsabilidade, nem lhe deu resposta alguma. Confrontada com as imagens juntas a fls. 9 a 49, esclareceu a Reclamante ter tirado as mesmas e corresponderem estas à casa de banho reparada pela Reclamada, o mesmo quanto aos vídeos juntos aos autos.

Da parte da Reclamada foi ouvido ---, sócio-gerente. Esclareceu o mesmo que foi contratado para reparar problema de infiltração na casa de banho da Reclamante. Que executou o serviço, aplicando os materiais indicados pela Reclamada. Que informou a Reclamante de que a base que seria colocada em substituição do anterior sanitário era mais pequena ficando a faltar mosaico no pavimento. Que foi a Reclamante que forneceu à Reclamada o mosaico para esta colocar um espaço sobranete, o que fez. Que o referido revestimento não foi cortado no formato igual ao existente no local por não ser possível e que os problemas que se verificam no mosaico do pavimento, em termos de acabamento, são no mosaico de origem no local. Quanto à fuga de água por baixo da base de duche, esclareceu o legal representante que admite que o mesmo poderá ter origem no descolamento do perfil lateral colocado em torno da mesma, mas que é o adequado para casas de banho. Que se mostrou sempre disponível para voltar a substituir o perfil ou colar o mesmo novamente. Questionado quanto à fuga de água na coluna do duche, esclareceu que, inicialmente, existia uma fuga, mas que a resolveu,

através da colocação de uma anilha de ligação ao sistema. Que, tanto quanto é do seu conhecimento, tal fuga de água já não existe. Quanto à pintura do revestimento, esclareceu o legal representante da Reclamada que a mesma é adequada e que o procedimento adotado foi o correto e as sombras de que a Reclamante se queixa resultam da iluminação. Que, após queixa da Reclamante, deu uma segunda de mão em toda a casa de banho, podendo ter ficado tinta nos sanitários, no vidro ou na base de duche, mas que as mesmas são fáceis de retirar e que sempre manifestou disponibilidade para o fazer. Que colocou massa nos buracos dos revestimentos da parede, mas que, sendo os mesmo em azulejo, não é possível a sua eliminação completa. Que agendou, a pedido da Reclamante, três deslocações à sua casa para reparar estes problemas, mas que a mesma, um dia antes da data agendada, lhe telefonava a cancelar a respetiva deslocação.

Da parte da Reclamante foi ainda inquirida a testemunha ---, mãe da Reclamante. Esclareceu a mesma que vive com a Reclamante e que, quanto é usada a base de duche colocada pela Reclamada sai água por baixo da mesma.

Quanto aos factos não provados, competia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição da prova, a respetiva demonstração. Contudo, não logrou a Reclamante fazer prova dos mesmos. Alguns desses factos, por não terem sido sequer alegados pela Reclamante. Outros por não se considerarem suficientes as meras declarações da Reclamante, perante as diferentes versões das partes. Impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional. Por exemplo, a junção de imagem ou vídeo da coluna do duche a funcionar, de orçamento com a descrição dos problemas e o valor da respetiva reparação, a junção de comunicações da Reclamante a interpelar a Reclamada para repor a conformidade do serviço ou de comunicações da Reclamada a recusar tal responsabilidade.

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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, emergente de contrato de prestação de serviços de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido da Reclamante.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

A Reclamante contratou à Reclamada, profissional, a remodelação da casa de banho da sua casa. Um contrato de empreitada de consumo, que se rege pelo disposto no DL n.º 84/2021, de 18 de outubro [artigo 3.º, n.º 1, al. b)] e pelo disposto nos artigos 1207.º e seguintes do Código Civil.

A questão a resolver nestes autos consiste na apreciação do eventual direito da Reclamante à restituição do preço total do serviço contratado, com fundamento da desconformidade do serviço. Com efeito, na sequência de despacho proferido pelo Tribunal, veio a Reclamante comunicar ser isso o que pretende. O que, no entender do Tribunal, assenta, tacitamente, na resolução do contrato, por não se encontrar, nos termos legais, um outro fundamento para a Reclamante poder exigir da Reclamada a restituição do preço da obra.

Para tanto, é necessário, por um lado, a prova da falta de conformidade do serviço contratado pela Reclamante à Reclamada e, por outro, que a desconformidade de tal serviço lhe permita tal restituição como efeito da resolução do contrato.

Compulsada a matéria de facto, concretamente as obras contratadas à Reclamada, por um lado, e a execução das mesmas, por outro, considera o Tribunal que ficou provado que a Reclamada não executou o serviço em conformidade com aquilo que foi convencionado, tendo a mesma vícios de reduzem o valor da obra e impedem integralmente o fim a que se destina. Assim sucede com os restos de tinta nalguns sanitários e no teto, no silicone aplicado, na fita seladora aplicada na base do duche ou ainda na fuga de água na base de duche, ainda que por motivo concretamente não apurado, não se podendo afirmar a gravidade da desconformidade.

Nos termos legais, nos casos de falta de conformidade do serviço de empreitada de consumo, o consumidor apenas em certas circunstâncias tem, de imediato, o direito de resolver o contrato, exigindo a restituição do preço do serviço. Em primeira linha, tem direito à reposição da conformidade do serviço, sem prejuízo de eventual indemnização.

Assim, resulta do disposto no artigo 15.º, n.º 4, do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro. Ora, no caso em análise, da matéria de facto não resulta o preenchimento de qualquer dos casos que permite ao consumidor resolver o contrato com fundamento na falta de conformidade do serviço. Concretamente, não ficou provado que a Reclamada tenha recusado repor a conformidade do serviço e, tendo sido interpelada para tal, não o tenha feito, por culpa sua. Pelo contrário, da prova produzida, ficou o Tribunal convencido de que a Reclamada manifestou a sua disponibilidade para repor a conformidade do serviço, mas que a foi a Reclamante que acabou por não colaborar para a sua realização, permitindo-a.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 3.084,00 (três mil e oitenta e quatro euros) o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de dezembro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)