

Processo nº 2998/2025

Sentença n.º 530/2025

SUMÁRIO:

São indemnizáveis os danos resultantes da execução imperfeita de um contrato de prestação do serviço de transporte de um piano.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede uma indemnização no valor de 1230€, correspondentes ao valor necessário para reparar o piano que foi danificado durante a mudança de casa realizada pela reclamada.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 15 de dezembro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Esteve presente a reclamante. Apesar de devidamente notificada, a reclamada não apareceu. À hora da audiência, o centro procurou contactar a reclamada para os vários telefones disponíveis no processo, sem sucesso. O tribunal aguardou meia hora sem que a reclamada tivesse aparecido.

Nos termos do artigo 35.º, n.º 3, da Lei de Arbitragem Voluntária, aplicável por remissão do artigo 19.º do Regulamento do Centro, “se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.”

A possibilidade de o tribunal prosseguir com o processo está dependente de se considerar que estão salvaguardados os princípios do processo justo, designadamente o direito à defesa. No caso, não havia testemunhas de nenhuma das partes, pelo que não ficaram impedidas do acesso à prova.

Pelo exposto, prosseguiu a audiência, tendo sido ouvida a reclamante e analisados os documentos juntos ao processo.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

A reclamante celebrou um contrato com a reclamada para realização de uma mudança do mobiliário e outras coisas de uma casa para outra casa. Durante as negociações a reclamante perguntou se a reclamada estava apta a transportar o piano, tendo recebido resposta afirmativa (conforme resulta do registo de mensagens juntas ao processo).

O serviço foi prestado, tendo, durante o processo, o piano da reclamante sido danificado na pintura lateral.

A reclamada disponibilizou-se para reparar o piano, tendo enviado uma pessoa para pintar a lateral do objeto.

As partes estão de acordo quanto a todos estes factos. A reclamada entende, contudo, que o problema ficou resolvido, desaparecendo a sua responsabilidade com a reparação do piano que foi realizada pela pessoa por si enviada.

O tribunal analisou as forografias do dano e da reparação realizada, juntas aos autos, tendo concluído que a reparação realizada não permitiu resolver o problema, destacando-se a tinta preta que terá sido aplicada claramente do resto da superfície envernizada do piano.

No que diz respeito ao valor dos danos, a reclamante juntou aos autos orçamentos de duas empresas especializadas na reparação de pianos. A empresa Pianos.pt apresentou um orçamento de 1000€ + IVA, que inclui o transporte do piano e “decapar a lateral, dar massas de enchimento, lixar, repetir as massas de enchimento, lixar, dar massa de enchimento à pistola, lixar, dar primário, lixar, dar tinta, lixar, dar verniz, lixar e polir para ficar com bom acabamento”.

A empresa Piano Arte juntou um orçamento de 950 € a 1.100 €, dependendo da existência de dano “na parte inferior do piano e que não seja visível nas fotos”. Este orçamento inclui o transporte e “reparação e lacagem em preto de alto brilho na lateral e pé do piano. Caso seja necessário será também lacado o suporte do tabuleiro para não haver diferença de tom em toda a lateral. Este processo implica desmontar ao piano todo assim como retirar a mecânica toda e voltar a montar”.

Os orçamentos são parecidos, o que permite ter uma noção do valor de mercado da reparação do piano.

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 a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de transporte de mobiliário e outras coisas de uma casa para outra, incluindo um piano.

Como a reclamada é uma sociedade comercial e a reclamante adquiriu os serviços para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de prestação de serviços de consumo.

A reclamante pede uma indemnização no valor de 1230 € pelos danos no piano resultantes da execução do contrato de prestação de serviços.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual (artigos 798.º do Código Civil e 12.º da Lei de Defesa do Consumidor): o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

No caso em apreço, foi dado como provado que o piano foi danificado durante o transporte, ou seja, durante a execução do contrato. O dano ocorreu na esfera de controlo da reclamada e esta assumiu a reparação, o que constitui um reconhecimento da responsabilidade.

No que diz respeito à culpa, uma vez que esta se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil, cabia à reclamada ilidir essa presunção, demonstrando que não agiu com culpa. A reclamada não fez prova da ausência de culpa.

A reclamada defende que a sua responsabilidade cessou com a reparação do piano. Contudo, após análise dos elementos de prova, concluiu-se que a reparação não repôs o piano no estado anterior, tendo ficado demonstrado que a pintura aplicada destoa claramente do acabamento original.

Ora, nos termos do artigo 562.º do Código Civil, a regra é a da reconstituição natural, isto é, colocar o lesado na situação em que estaria se o dano não tivesse ocorrido. Quando a reposição natural não é possível, ou não repara integralmente o dano, como sucedeu neste caso, abre-se caminho à indemnização pecuniária (artigo 566.º, n.º 1, do Código Civil).

Relativamente ao valor do dano, a reclamante juntou dois orçamentos de empresas especializadas, sendo que ambos incluem transporte e um processo técnico detalhado, sendo indicados valores próximos (950 € a 1100 € / 1000 € + IVA). Estes serviços são necessários para a reposição do piano no estado em que se encontrava antes do transporte. Tal permite a este tribunal arbitral aferir o valor de mercado da reparação. Considera-se os orçamentos credíveis, proporcionais e necessários, correspondendo ao pedido da reclamante. Não há qualquer indício de exagero ou de enriquecimento sem causa (artigo 566.º, n.º 2, do Código Civil).

Encontrando-se verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil, deve a reclamada pagar à reclamante a correspondente indemnização (1230 €).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, condenando-se a reclamada a indemnizar a reclamante no valor de 1230 €.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 22 de dezembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)