

SENTENÇA n.º 540/2025

Processo n.º 2920/2025

SUMÁRIO:

De acordo com o art. 4 da Lei 24/96 o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços. Sendo que a prestação de serviços é aferida – na falta de contrato escrito – pelo serviço que foi faturado e que tenha sido prestado. Não podendo este tribunal apreciar questões fora do âmbito da relação de consumo, nem se podendo pronunciar sobre a legalidade da atuação fiscal.

O ónus da prova de qualquer incumprimento face ao contratado cabe ao autor.

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 02 de dezembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O presente litígio tem como objeto os termos que podem ser consultados nos autos, conforme o que foi enviado e entregue pelo reclamante. O pedido fica fixado pelo mesmo, que contacta o tribunal e entregou os elementos que entendeu convenientes ou dispunha.

Desde logo e conforme indicado em sede de audiência este tribunal apenas se poderá pronunciar quanto a uma questão de consumo, não tendo competência para a apreciação fiscal do procedimento, o que irá explicitar em sede de saneamento.

No entregue a este tribunal foi determinado pelo reclamante que em junho de 2025 contratou a reclamada, para preencher e submeter a sua declaração de IRS, entregando-lhe toda a documentação solicitada de forma completa e atempada.

No entanto, no entendimento do reclamante alegado, a declaração foi mal preenchida, com erros graves que afetam a veracidade dos dados fiscais entregues à AT. Após identificar erros, solicitou à empresa a revisão e correção da declaração, mas a resposta foi negativa, desresponsabilizando-se de forma total e recusando qualquer apoio adicional.

Perante esta situação, o reclamante indica ter sido obrigado a procurar uma nova consultora fiscal especializada para proceder à correção do IRS.

Sempre se acrescenta que em sede de audiência tenha sido indicado que não foi realizada ainda nenhuma declaração de substituição, bem como não foi notificado pela AT por qualquer divergência, tendo a declaração sido validada e emitida respetiva nota de liquidação.

Com base na complexidade do caso e no valor hora da nova entidade previa o reclamante um pedido de compensação referente a um valor estimado em €3198, acrescentando que teria pedido um dia de trabalho, estimado em despesas de €500 que pretendia ver reembolsadas, e ainda apoio jurídico especializado em outras medidas, discriminado nos autos e estimado em mais €799.50.

Após a audiência o valor peticionado no processo foi alterado, e tentado um acordo com o pedido de ressarcimento total de €467.40, resultante apenas do valor pago à reclamada e do valor pago à empresa de contabilidade contratada para prestar as clarificações necessárias à correção dos erros, conforme dados entregues nos autos.

A Reclamada pronunciou-se no processo em sede de contestação e em audiência manteve a proposta de devolver apenas o valor pago, a título de gesto comercial, o que não foi aceite pelo reclamante.

Na sua contestação que pode ser consultada na íntegra no processo, foi aludido sumariamente que no âmbito da sua atividade, prestou ao reclamante um serviço de submissão de declaração de IRS, serviço que foi integral e corretamente prestado.

O mesmo vem alegar que o referido serviço foi mal executado, com erros graves, e recusa da Demandada em prestar apoio adicional, o que lhe causou

prejuízos, sem, no entanto, concretizar quais os erros, nem apresentar qualquer prova dos prejuízos.

Impugnando assim todo o alegado sublinha que este em 06.04.2025 solicitou apoio à Demandada, apresentando por email várias questões relativamente à sua declaração de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS) e questões contabilísticas relativas a uma empresa.

Na sequência desse contacto, foi adjudicado em 16/04/2025 à Demandada o serviço de entrega de IRS, pelo qual cobrou o valor de 147,60€ valor que foi pago.

Previamente à adjudicação formal do serviço de IRS e ao envio dos documentos para a efetiva entrega do IRS, entre 06/04/2025 e 22/05/2025, foram trocados vários emails, onde foram colocadas diversas dúvidas sobre o IRS e sobre uma empresa da sua esposa, aos quais sempre foi dada resposta.

Em 09/06/2025, após extensa troca de emails e esclarecimentos por parte da reclamada, o reclamante enviou os documentos necessários à submissão do IRS, e ao serviço efetivamente contratado. No dia 20/06/2025 foi enviada a final documentação para a submissão do IRS, e com base em tal a reclamada submeteu a declaração de IRS, tendo remetido ao reclamante em 23/06/2025 o resultado da simulação de IRS, acompanhado de esclarecimentos.

Após a submissão de IRS a reclamada respondeu ao reclamante em diversas datas conforme prova nos autos, nomeadamente a 23/06/2025, a 03/07/2025, a 24/07/2025 e a 31/07/2025.

Devido à contínua insistência com dúvidas, em 29/07/2025 e 30/07/2025, informa a reclamada que não iria prestar mais esclarecimentos,

dado que algumas das anteriores questões eram relacionadas com uma empresa e não com IRS, pelo que serviços adicionais, teriam de ser orçamentados e que relativamente ao IRS, atendendo a que a declaração se encontrava submetida e validade pela Autoridade Tributária, os serviços estavam concluídos.

Como se pode verificar para a entrega de uma declaração de IRS foram trocados 30 ou 40 emails e muitos sobre temas que não tinham a ver com o serviço contratado. Dito isto, é evidente que a reclamada cumpriu com o serviço contratado.

Bem como, com as suas obrigações de informação e esclarecimento, muito para além do que era obrigada por via do serviço contratado. A declaração de imposto de rendimento singular (IRS) teve por base os elementos indicados pelo reclamante e foi preenchida com zelo, diligência e rigor técnico. A declaração foi aceite e validada pela AT.

Efetivamente, mesmo após a submissão da declaração de IRS e respetiva validação pelos serviços da Autoridade Tributária, o Demandante continuou a colocar questões que foram devidamente esclarecidas pela Demandada. Face a tudo o exposto é falso que a reclamada tenha recusado apoio, conforme se verifica pela extensa troca de emails ocorrida antes e depois da submissão do IRS.

A mesma não sabe, nem tem obrigação de saber se o reclamante decidiu alterar a sua declaração de IRS, aquilo que sabe, isso sim, é que a declaração de IRS submetida por si não apresentou nenhum erro e foi devidamente validada pela AT e dada como certa.

Não aceita os valores peticionados pelo Demandante, os quais carecem de prova. Aliás o reclamante vem pedir despesas que “estima” e prevê que vá ter, e que, portanto, efetivamente não teve, sem qualquer suporte para essa estimativa.

Face ao exposto, é evidente que o serviço foi integralmente prestado, e que não ocorreu nenhum erro imputável à reclamada, bem como a sua conduta não provocou qualquer prejuízo, e, consequentemente, não existe lugar a qualquer reembolso ou compensação. Pelo que deve a presente ação improceder por não provada, e em consequência ser a reclamada totalmente absolvida do pedido.

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.

Determina o tribunal que face ao peticionado a presente ação tenha assim o valor de **€467.40** (quatrocentos e sessenta e sete euros e quarenta cêntimos), considerando a atualização comunicada aos autos do valor pelo reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada devidamente representada por mandatária, bem como a testemunha identificada nos autos.

Tendo sido lograda a hipótese de acordo entre as partes, foram as mesmas e a testemunha ouvidas, e feitas as alegações.

Foram informados que posteriormente receberiam a devida 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. Há no entanto uma questão prévia de que cumpre preliminarmente esclarecer, antes de passar à apreciação do mérito da causa.

Conforme peticionado e finda a conciliação entende este tribunal que apenas pode apreciar parcialmente o pedido, uma vez que materialmente é incompetente para apreciar matérias de direito fiscal.

No âmbito da Lei n.º 24/96 na defesa do consumidor, o tribunal arbitral tem a competência definida no seu Regulamento, e ainda pela apreciação do diferendo pelo juiz arbitro.

Em causa neste processo estão dois pedidos de compensação: um reembolso do valor pago por uma prestação de serviços da entidade reclamada para a entrega de IRS do reclamante, e o ressarcimento do valor que o mesmo terá pago para ser esclarecido quanto a matéria de direito fiscal e a alegados erros ou lapsos da reclamada.

Contudo e uma vez que não dispomos de competência para apreciação de matéria fiscal, sobre parte do pedido não nos podemos pronunciar e temos de nos declarar incompetentes.

Apenas o tribunal judicial poderá apreciar se aquela declaração em si e a forma como foi preenchida fiscalmente pode levar a algum prejuízo ou dano que seja provado pelo reclamante.

Sendo que ficou demonstrado que à data ainda não foi nem o reclamante notificado pela AT para qualquer correção, nem houve nenhuma declaração de substituição que tivesse tomado iniciativa por si ou entidade terceira de entregar.

Quanto ao pedido de reembolso do valor pago pela prestação de serviços em si, prosseguem os autos para a apreciação de mérito.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados

- a. A 26.05.2025 foi emitida fatura pela reclamada no valor pago de €147.60
- b. Descrevendo a mesma “IRS 2024”.
- c. Entre as partes não foi realizado nenhum contrato formal onde ficasse qualquer descrição, alerta, ou necessidade especial quanto a essa prestação de serviços,
- d. A Reclamada é uma entidade reconhecida como contabilista certificado
- e. E atua no setor há vários anos.
- f. O serviço contratado entre as partes foi a entrega de IRS.

- g. A qual veio a ocorrer em 23.06.2025, conforme prova que foi entregue ao reclamante, com respetiva simulação.
- h. Entre as partes existiram diversas comunicações antes e depois do serviço prestado e contratado.
- i. A 30.07.2025 a reclamada respondeu que o serviços adjudicado ficara concluído com a respetiva submissão e validação da declaração de IRS junto da AT.

7.2 – Factos dados como não provados como relevância para a nossa decisão:

- a. Não há prova de que houve incumprimento contratual da Reclamada,
- b. Nos termos contratados e de acordo com a competência deste tribunal.
- c. Não fica assim provado em tribunal que a Reclamada tenha violado os deveres legais ou contratuais que lhe tivessem imposto prestar neste serviço.
- d. Não há prova que permita apreciar e condenar no reembolso do valor pago para a entrega de IRS.
- e. Não há prova de danos sofridos pelo reclamante.

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

Sempre se sublinhe que em sede de arbitragem o árbitro goza da livre apreciação da prova feita na medida da própria competência do Centro.

8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual salvaguarda vários direitos ao consumidor, mas caberá ao mesmo a prova do que alegar, tendo este demonstrar que houve contratação, e em que termos, de um determinado serviço, aquisição ou outra realidade.

Não se confundindo este tribunal com um organismo de defesa do consumidor, pois enquanto tribunal arbitral a sua decisão tem de ser baseada no direito.

Pelo que ainda que o reclamante seja um consumidor e a reclamada uma sociedade comercial, podendo considerar-se que houve entre as partes uma relação de consumo, para a prestação de um serviço, contratado em data que desconhece o tribunal, mas faturado a 26.05.2025 pelo valor de €147.60, com a descrição “IRS 2024”.

A temática e a discussão sobre os procedimentos e termos fiscais não é possível ser apreciada por este tribunal, devido a incompetência parcial já apreciada no saneador.

Pelo que juridicamente apreciando os dados em apreço, para que houvesse um reembolso de um valor pago por um serviço, deveria o autor comprovar que havia incumprimento, que o serviço não tinha sido prestado, cabendo o ónus da prova neste caso cabe ao reclamante, visto ser quem alega que há incumprimento contratual.

Assim cumpre decidir com base na prova que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

Por isso e quanto ao instituto que tutela o ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer o Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, pois está provado que o serviço “IRS de 2024” foi prestado, a prova foi enviada de tal ao reclamante, e inclusive a declaração foi dada como certa e validada.

Definindo o Código Civil no art. 1154.º que o: *«contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.»*

Se este serviço foi prestado – entrega do IRS – entende o tribunal que a prestação de serviços ocorreu, não podendo colocar-se em causa o reembolso da retribuição paga, sob pena de se incorrer em enriquecimento sem causa.

Uma vez que este tribunal não pode apreciar as questões fiscais alegadas, não podem servir as mesmas de base para provar que o serviço não foi prestado.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão do Reclamante, e o pedido necessariamente de improceder

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 as custas no presente processo repartidas pelas partes conforme Regulamento.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente:

- a. Declarando-se o tribunal parcialmente incompetente quanto à matéria de parte do pedido, relativo a apreciação fiscal, e**
- b. Absolvendo a Reclamada do pedido de reembolso do valor da prestação de serviço realizada.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos