

SENTENÇA n.º 549/2025

Processo n.º 3060/2025

SUMÁRIO:

A empreitada deve ser realizada nos termos contratados ou orçamentados sendo aceite pelo dono da obra aquando do pagamento da adjudicação.

Existe abandono da obra se se comprovar tal.

As declarações de parte não servem como única prova de que na data do conflito algo tenha decorrido.

O ónus da prova nos termos da lei recai sobre o autor da ação.

No caso de dúvida instalada sobre a verdade dos factos a mesma beneficia o réu através do princípio in dubio pro reo.

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

3.1. *Questão prévia:*

O objeto do litígio determinado por este tribunal na sequência do pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos, deve desde logo dizer-se que está verdadeiramente inquinado pois não há nenhuma prova documental, pericial ou testemunhal do que está a ser alegado – apenas com depoimento de parte – pela reclamante.

Existe ainda alusão a uma questão crime, como difamação e entrada em local sem autorização, o que de todo este tribunal pode apreciar, não tendo informação de que tenha sido feita tempestivamente a devida queixa-crime nas autoridades policiais.

Os relatos são completamente antagónicos, como abaixo se verá uma vez que a reclamante alega abandono da obra, e a reclamada alega que foi impedida de continuar os trabalhos.

Claramente este processo foi mal instruído pela reclamante a quem como autora cabe o ónus da prova criando-se uma dúvida inabalável em tudo o que foi trazido pelas partes aos autos.

Sempre se diga que o Centro não é um meio de defesa do consumidor e que ainda que não seja obrigatória a constituição de advogado, as regras a aplicar são de direito e processuais e não pode por isso o tribunal arbitral afastar-se dos termos da lei que serão a base de apreciação.

Ainda assim entende o tribunal ser de definir o objeto do litígio num pedido de reembolso do valor pago pela reclamante em €4075 correspondente de acordo com um orçamento entregue a 50% do valor para lavagem de telhado, paredes, garagem, muros e preparação da vivenda para pintura, e ainda a pintura a escolha da cliente de acordo com o documento entregue aos autos.

Alega a reclamante que a reclamada apenas foi um sábado lavar algumas paredes e ficou de regressar para acabar a lavagem das restantes paredes para começar a pintura.

E que nunca mais apareceu, nem disse nada. Quando lhes ligou a perguntar quando iriam, entende que só lhe arranjam desculpas, e depois de muita discussão ao telefone, a reclamante indicar ter pedido para lhe devolverem o seu dinheiro e retirarem o dia de trabalho do sábado.

Ao que indica que lhe responderam que não me iam devolver nada e que já não iam pintar.

Requer pois (uma vez que a reclamada ficou com o seu dinheiro, e nunca mais voltou ao local), que seja feita a devolução do valor pago.

A Reclamada apresentou contestação que também pode ser consultada nos autos na íntegra.

Sumariamente a alegação sendo contrária e impugnando tudo o que foi peticionado refere que foi adjudicado um orçamento para vários trabalhos de pintura, lavagem de telhado, e em toda a vivenda a preparação de pintura, lavagem de muros e garagem para pintura, e ainda pintura da vivenda orçamentados em €8150+iVA a 23%.

A reclamante aceitou as condições e liquidou o valor peticionado conforme fatura-recibo nos autos.

Foram iniciados os trabalhos com vista à preparação do imóvel para receber a respetiva pintura, e estes não foram efetuados num só dia, nem o poderiam ser.

Só a lavagem do telhado demorou um dia de trabalho, em face da sujidade que tinha, tendo a obra nesta primeira fase demorado 3 dias e sendo efetuada por cinco homens.

Todo o imóvel terá ficado preparado para receber a pintura e a primeira fase estava devidamente concluída. Ainda que sem ser contratado a reclamada alega que também procedeu à limpeza do chão no exterior da moradia, como uma atenção à cliente, já que tinham uma relação laboral.

Terminados os trabalhos de limpeza, imprescindíveis para se proceder à pintura e sem que o fizesse prever a reclamante contacta telefonicamente a reclamada, e em julho de 2025 de manhã indica que não pretendia mais os serviços da reclamada e que tinham de deixar as chaves de acesso ao exterior na caixa do correio. O que veio a ocorrer nesse dia, conforme imposto pela reclamante.

Entende a reclamada que nada tem de devolver, pois realizou na íntegra a primeira parte dos trabalhos, conforme orçamentado e adjudicado, pelo que a reclamação deve ser declarada como não provada e a reclamada absolvida,

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A ação tem o valor total de **€4075** (quatro mil e setenta e cinco euros) conforme indicação aos autos.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada acompanhada de mandatária e de testemunhas que foram ouvidas como as partes no decorrer da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as mesmas.

Feitas as alegações foi encerrada a audiência, e informados os presentes que posteriormente seria remetida sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) 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 os autos dados como provados e não provados:

- a. A reclamante em consequência de orçamento nos autos que adjudicou com à reclamada, com data de 15.04.2025

- b. Autorizou a descrição do serviço no orçamento, em que constam vários serviços pela quantia total de €8150
- c. Nomeadamente pintura e lavagem da vivenda e preparação da mesma para a pintura
- d. O orçamento foi aceite sem que tenha discriminação do valor para uma componente: preparação e lavagem da vivenda e espaços,
- e. E a pintura em si com os materiais alusivos à mesma como montagem de andaimes, tintas, e demais material
- f. Também não está descrito o número de homens que andariam a trabalhar ou horas,
- g. Pelo que se havia dúvidas sobre a divisão dos 50% na adjudicação e as ditas condições, não deveria ter a reclamante pago o valor, o que conforme comprovativo ocorreu a 25.06.2025
- h. Sem qualquer reserva ou condições.
- i. A reclamada esteve no local a trabalhar, conforme testemunhas,
- j. Estando mais que um dia como alegado, o que não seria suficiente para montar e desmontar andaimes
- k. Foram feitos trabalhos de lavagem do telhado, e de preparação da vivenda para pintura.
- l. A reclamada retirou os andaimes e o seu material e deixou a chave da reclamante na caixa do correio quando saiu do local.
- m. A casa não foi pintada.

7.2 Factos dados como não provados:

- a. Que tenha havido incumprimento do contrato por parte da reclamada, e do seu filho, que testemunhou ter estado no local, com mais homens, as testemunhas no processo.

- b. Que alegaram ter estado vários dias no local, sem precisão, a montar andaimes, e a lavar
- c. E depois a desmontar os andaimes por indicação imposta pela reclamante.
- d. Não há prova documental, testemunhal ou pericial que tenha havido abandono da obra,
- e. Ou que a reclamada estivesse mais de 30 dias sem ir ao local.
- f. Os vídeos apresentados não podem ser prova de que em julho o serviço contratado não tenha sido feito, pois não têm data, nem metadados que identifiquem dia e hora, e local dos mesmos.
- g. Dando a entender serem posteriores à audiência, e não referentes à obra como havia sido solicitado na mesma, que a reclamante querendo juntasse prova do que tinha ocorrido.
- h. Assim 5 meses depois da ida ao local o mesmo não pode estar igual ao momento em que o serviço foi prestado, mas não pode este tribunal considerar os vídeos como prova de que em julho as lavagens e a montagem de andaimes e a preparação da vivida – o que foi faturado - não ocorreu.
- i. Não há prova documental com metadados – dia, hora, e local de envio – para a indicação de que a reclamante mandou embora a reclamada do local.
- j. Sendo que o print do whatsapp não pode ser aceite como prova de tal, podendo quando muito documentar um processo-crime por difamação desde que a mensagem cumpra os requisitos de uma comunicação virtual em termos processuais.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas no processo. Concretamente tiveram por base os depoimentos da parte, e a documentação

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

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista ao pedido de reembolso por um serviço não realizado, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de tal, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido¹ que *«a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.»*

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 que veio conferir aos consumidores uma série de direitos, estando em causa a qualidade dos direitos e serviços.

Contudo em apreço a discussão não fica sobre a garantia do serviço, mas sim sobre se este foi efetivamente prestado.

¹ Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: [Acórdão CIAB bom sobre convenção postal.pdf](#)

Devendo aqui aludir-se ao contrato de empreitada e a eventual abandono de obra sem indicações ou pedido da reclamante.

Nos termos da lei tem-se assim presente os artigos referentes ao Código Civil, definindo a doutrina² genericamente a empreitada como

« uma modalidade de contrato de prestação de serviços, regulada no artigo 1207.º e seguintes do Código Civil (CC). Ao contrário da compra e venda, em que se adquire uma determinada coisa ou direito, na empreitada o dono da obra encarrega o empreiteiro de realizar uma obra de acordo com as suas instruções. Embora o termo “empreitada” se utilize mais comumente em matéria de construção civil, a verdade é que este contrato pode ter por objeto qualquer outra realidade, nomeadamente incidente sobre bens móveis (como, por exemplo, um barco, um vestido, uma sinfonia, uma peça de teatro, etc.). A não ser que haja convenção ou uso em contrário, os materiais e utensílios necessários para a execução da obra devem ser fornecidos pelo empreiteiro (cfr. artigo 1210.º do CC).»

Assim prevê o artigo 1207.º CC a noção de empreitada como o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço.

Cabendo a execução da obra ao empreiteiro pelo art. 1208.º CC, de acordo com o que foi convencionado, e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela, ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato.

A reclamada estava a cumprir a sua parte até que a obra parou, sem certeza de que tenha havido qualquer abandono voluntário da obra, sendo alegada a desistência do dono da obra nos termos do art. 1229.º CC.

² Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/empreitada-direito-civil>

Acrescente-se que num contrato de empreitada o empreiteiro aqui reclamante tem autonomia para gerir a obra e o seu andamento, não equivalendo essa gestão a um abandono definitivo da obra, mas a mera suspensão dos trabalhos.

O que afinal teria de ficar comprovado pois a haver perda de interesse da reclamante como credora, ou recusa do cumprimento pela reclamada, poderíamos chegar ao incumprimento da obrigação nos termos do art. 808.º CC, mas deveria haver objetivamente uma notificação para que o empreiteiro entrasse em mora, de modo que este viesse formalmente ser chamado a cumprir, e só depois se poderia vir a considerar esse incumprimento, provado pela falta de resposta.

Uma vez que estabelece o Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

O diferendo dá-se em data desconhecida do tribunal, mas situada em julho de 2025, não há conhecimento de queixa formal escrita feita no livro de reclamações ou por carta registada à sede da reclamada (sendo que sms e meios informais não têm valor processual, ainda menos sem os chamados metadados³).

Não há prova de queixa-crime efetuada.

Não há prova de queixa à ASAE ou ao IMPIC entidades fiscalizadoras do setor genericamente.

O processo apenas deu entrada a 03 de setembro.

³ Em processos civis, os metadados de SMS (como data, hora, origem e destino) são provas digitais cruciais para comprovar factos, mas exigem autorização judicial para acesso e conservação, sendo que a sua integridade pode ser contestada, exigindo perícia para validação, especialmente se a prova for um print de ecrã, pois aplicações como o WhatsApp podem remover esses dados, diminuindo a sua credibilidade.

Não há qualquer foto ou vídeo das datas da obra, da entrada e saída da mesma.

Não há testemunhas da reclamante nos autos.

A reclamante prova que pagou um valor, mas devido a um orçamento que aceitou sem contestação onde tinha de pagar 50% com a adjudicação de vários trabalhos, e não só a pintura, como alega no seu pedido.

Não foi feita qualquer descrição do que seria a preparação e lavagem e do que seria a pintura, mas se a reclamante aceitou a indicação assim não pode o tribunal considerar tal orçamento irregular já que pondera no nosso ordenamento jurídico a liberdade contratual. A informação estava lá dada, de que tinha de ser pago aquele valor para um global.

Quanto à prestação de serviços fica provado que não houve pintura da vivenda, mas apenas uma parte do serviço que a reclamada refere ter o custo dos 50% pagos. O que se colocasse o desinteresse apenas do credor poderia levar a que a reclamada pudesse exigir os outros 50% que perdeu com a desistência da reclamante alegada.

A reclamada em sede de contestação e principalmente de audiência com testemunhas comprova que esteve no local mais do que um dia devido à montagem de andaimes, lavagem de telhado, paredes, e desmontagem de andaimes.

Por isso a dúvida jurídica levanta-se sobre se houve abandono ou se a parte foi mandada embora e não há prova cabal de nenhuma das situações. Contudo perante um caso como o que se encontra nos autos, em que a prova do sucedido alegado pelo reclamante é apenas o seu testemunho, entende o tribunal que tal não pode ser suficiente para condenar a reclamada.

Sublinhe-se que o ónus da prova de acordo com o art. 342.º do CC leva-nos a ter presente que no contexto processual, alguém tem de demonstrar os factos que invoca.

No Direito português, os critérios gerais de distribuição subjetiva do ónus da prova são os seguintes: àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; já a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Podemos ainda encontrar regras especiais sobre o ónus da prova: nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga; nas ações que devam ser propostas dentro de certo prazo a contar da data em que o autor teve conhecimento de determinado facto, cabe ao réu a prova de o prazo ter já decorrido, salvo se outra for a solução especialmente consignada na lei; se o direito invocado pelo autor estiver sujeito a condição suspensiva ou a termo inicial, cabe-lhe a prova de que a condição se verificou ou o termo se venceu; se o direito estiver sujeito a condição resolutiva ou a termo final, cabe ao réu provar a verificação da condição ou o vencimento do prazo.

Mas sublinhe-se que a dúvida quanto à existência de um facto, deve ser resolvida contra aquele a quem o facto aproveita.

Ora com base na prova realizada nos autos, a reclamante não pode provar que reclamada não lhe prestou nenhum serviço e que por isso lhe tenha de devolver o valor que pagou, mediante adjudicação feita.

O que dando-se como provados que foram feitos serviços de montagem e desmontagem de andaimes, preparação da vivenda para a pintura, e lavagens, com base nos testemunhos apresentados, ainda que não se tenha o detalhe do

valor em causa, e das horas totais em causa para esse serviço, pois o orçamento é vago, mas não obriga a lei a detalhe, se este foi aceite sem reservas.

Pelo que se tivesse de ser devolvido todo o valor pago, quando parte do orçamentado serviço foi prestado, em proporção que este tribunal não pode determinar por falta de prova, haveria enriquecimento sem causa o que também não se pode admitir.

Assim a dúvida levantada aproveita a reclamada, já que o autor não pode fazer prova cabal do que está a alegar. Sempre se diga que esta é sempre uma situação de dúvida, a qual o tribunal fica com a tarefa difícil de decidir apenas com base no que é apresentado. Por isso o instituto jurídico do ónus da prova realmente faz com que na dúvida se absolva o réu “in dubio pro reo”.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode a Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da culpa da mesma.

Tendo assim de decair o peticionado neste processo.

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.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas pela Reclamante no presente processo por isenção regulamentada.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 30 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos