

Processo nº 3227/2025

Sentença n.º 027/2026

SUMÁRIO:

1. A alegação de um mau uso da coisa é insuficiente para ilidir a presunção de que a desconformidade já existia na data de entrega.
2. Tendo o consumidor aceite expressamente o orçamento apresentado e permitido a execução integral da obra sem oposição, não pode, após a sua conclusão, exigir a redução do preço com fundamento em divergência de metragem não oportunamente suscitada.

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede uma indemnização no valor de 198,44€, correspondentes à diferença entre o valor que foi pago e o valor que devia ter sido pago pela instalação da relva. Pede ainda a reposição da conformidade da relva que apresenta uma desconformidade, através de reparação.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 8 de janeiro de 2026, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes o reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- ---- – filho do reclamante
- ---- – funcionária da reclamada
- --- – funcionária da reclamada
- ---- – instalador da relva

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Por solicitação do reclamante, foi-lhe apresentado, no dia 13/05/2025, um orçamento para venda e colocação de relva artificial. O orçamento foi feito com base na planta do local e na informação recolhida pelo instalador que se deslocou ao local para fazer a obra. O reclamante aceitou o orçamento. Apesar de ter alegado que assinalou na altura que foram orçamentados mais metros quadrados do que os que o jardim efetivamente tem, não apresentou prova suficiente disso.

A instalação ocorreu em maio de 2025.

Dos seis rolos encomendados foram utilizados quatro. Os restantes dois foram devolvidos, tendo a reclamada devolvido o seu valor.

Passado cerca de um mês e meio, a relva tinha as junções a abrir, conforme resulta das fotografias juntas pelo reclamante.

A reclamada alega que tal resulta de má utilização do reclamante, que devia ter escovado e regado a relva. Não conseguiu, no entanto, provar que essa é a causa da desconformidade afastando a presunção de culpa que sobre si recai.

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.

**

O reclamante e a reclamada celebraram um contrato misto de compra e venda de relva sintética e de empreitada, consistindo a obra na sua colocação pela reclamada.

Como a reclamada é uma sociedade comercial e o reclamante adquiriu a relva sintética para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato relativo a bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Cerca de um mês e meio após a instalação da relva artificial, surgiram aberturas nas junções entre os rolos.

Ora, no âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021).

Para serem conformes, os bens têm que ser adequados aos usos habituais e ter a qualidade expectável, nos termos do artigo 7.º do DL 84/2021). Neste caso, as aberturas nas junções impedem uma utilização total da relva sintética e levam a que a qualidade desta não corresponda à expectativa razoável de um consumidor normal.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da data da entrega da coisa, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da data de entrega da coisa, presume-se que já existia na data de entrega (artigo 13., n.º 1).

A reclamada alega que a desconformidade resultaria de má utilização da relva sintética por parte do reclamante, designadamente no que respeita à falta de escovagem e à rega. Contudo, não apresentou elementos probatórios suficientes que permitam afastar a presunção.

Verificada a desconformidade e não tendo a reclamada ilidido a presunção, tem o reclamante o direito à reposição da conformidade do bem, por via de reparação, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021. A reparação é a solução mais adequada e proporcional no caso concreto, pois não se justifica a substituição de toda a relva sintética vendida e instalada.

Assim, a reclamada deve ser condenada na reparação da relva sintética, substituindo as partes necessárias, a realizar nos termos do artigo 18.º do DL 84/2021, ou seja, a título gratuito, num prazo razoável, no máximo de 30 dias, e sem grave inconveniente para o reclamante.

Quanto ao pedido indemnizatório, os artigos 52.º, n.º 4, do DL 84/2021 e 12.º da Lei de Defesa do Consumidor não consagram um regime de responsabilidade objetiva do profissional, sendo a responsabilidade civil apreciada nos termos gerais.

Resulta provado que, previamente à execução da obra, a reclamada apresentou ao consumidor um orçamento no qual se previa a instalação de relva numa área de 58 m², com indicação do respetivo preço global.

O consumidor aceitou expressamente esse orçamento, tendo autorizado o início e a execução dos trabalhos. É certo que o reclamante alega que fez referência a esse facto no momento da aceitação, mas não conseguiu prová-lo.

Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, ao aceitar o orçamento, o consumidor vinculou-se ao conteúdo contratual, designadamente quanto ao preço devido.

Com efeito, tendo aceitado o orçamento e permitido a execução integral da obra sem qualquer oposição ou pedido de verificação prévia da área, não pode o consumidor, a posteriori, pretender modificar unilateralmente o preço acordado com fundamento numa divergência de metragem que poderia e deveria ter sido oportunamente suscitada.

Não resulta provado também que o preço cobrado seja objetivamente excessivo ou desproporcionado em relação ao preço de mercado, nem que a empresa tenha faturado trabalhos não executados.

Assim, o pedido de indemnização no valor de 198,44 €, correspondente à alegada diferença entre o valor pago e o valor devido, carece de fundamento factual bastante.

O pedido de indemnização deve, assim, ser indeferido.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido, condenando-se a reclamada na reparação da relva sintética, a realizar a título gratuito, num prazo razoável, no máximo de 30 dias, e sem grave inconveniente para o reclamante.

Absolve-se a reclamada do pedido de indemnização formulado pelo reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 23 de janeiro de 2026.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)