

SENTENÇA n.º 039/2026

Processo n.º 3376/2025

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato sob pena de justa causa para a devida resolução e compensação.
3. Nos termos do artigo 12.º, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, está previsto o direito à reparação de danos, em que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

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 13 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido em síntese que realizou um contrato de empreitada com a reclamada, onde a obra solicitada deveria ter sido concluída no prazo de dois meses, contudo em setembro de 2025 quando deu entrada deste processo, a mesma estava inacabada, e a obra abandonada pelo empreiteiro.

Acrescenta que durante a execução dos trabalhos, surgiram diversos problemas que, depois de múltiplas tentativas de contato infrutíferas, tanto por escrito como por telefone, a empresa não se dignou a corrigir.

Assim é indicado ao tribunal conforme pode ser consultado nos autos que está por resolver:

1. Infiltração de água para a fração da vizinha do piso inferior originada pelo deficiente isolamento da cabine de duche, que causou danos na caixa do contador da luz desta;
2. Reparação da caixa do contador,
3. Escorrência de água pela tomada elétrica instalada na parede da casa de banho (que vindo um perito da empresa constatou que tinham provocado um furo na prumada do edifício aquando da execução dos trabalhos. Por este motivo, sempre que a minha vizinha do piso superior faz a descarga do autoclismo, origina a fuga de água na minha casa de banho.
4. Falta de luz no corredor;

5. Inundação na cozinha provocada por uma má instalação da canalização do lava-louça, esta que continua por reparar;
6. Anomalias na instalação elétrica: os fios elétricos instalados são demasiado pequenos e uma vez que o contador da luz tem apenas cinco disjuntores, ainda que aumente a potência, o mesmo vai constantemente abaixo após ligar alguns equipamentos. Para a correção desta situação, será necessário partir o teto falso que foi montado pela empresa para a colocação de novos fios.

Também permanecem por concluir trabalhos:

- a. Casa de banho:- Instalação do espelho elétrico;- Correção das falhas na parede junto à porta.
- b. Lavandaria:- Conclusão da instalação da porta;- Fixação dos móveis das máquinas de lavar, que se encontram instáveis.
- c. Hall de entrada:- Instalação da porta do contador elétrico e colocação das ripas na mesma.
- d. Cozinha:- Reparação da canalização do lava-louça, cuja deficiente execução originou uma inundação.
- e. Prédio:- Pintura da parede comum, motivo de grande descontentamento entre os vizinhos.

A Reclamante alega que tentou por todas as vias resolver extrajudicialmente o diferendo com a empresa, e remeteu até carta registada a 28/07/2025 com aviso de receção a solicitar a conclusão da obra e correção das anomalias com um prazo de 15 dias, que também não surtiu qualquer efeito.

Junta ainda um orçamento da empresa ----. Datado de 12.12.2025 com o valor de reparação total de €2152.50, que servirá de base ao pedido de reparação, considerando o abandono da obra e o que está por resolver, conforme indicado em sede de audiência.

A reclamada, nunca respondeu por escrito ou apresentou contestação no processo, bem como não esteve nem se fez representar em sede de audiência.

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 presente causa tem o valor total de **€2152.50** (dois mil cento e cinquenta e dois euros e cinquenta cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante.

A reclamada devidamente notificada esteve ausente da audiência.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, uma vez que a falta não impede o prosseguir.

Ouvida a parte e finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidora, 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.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Como se deu conta, supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida Reclamada.

De acordo com o disposto no artigo 35.º/2, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no Regulamento do CACCL, se o demandando não apresentar a sua contestação, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada realizou um contrato de prestação de um serviço de empreitada para a realização de trabalhos na sua habitação;

- b. Estes estão devidamente discriminados em orçamento entregue nos autos, com data de 12.03.2025 e valor total de €28925.19
- c. O valor da empreitada foi pago conforme acordado.
- d. Da obra realizada foram detetadas várias anomalias na mesma, que foram logo reportadas à Reclamada;
- e. E ficaram serviços por prestar.
- f. Tendo a obra sido abandonada desde Setembro de 2025.
- g. Desta feita e conforme testemunhado e entregue nos autos estas falhas correspondem à data:
 - h. Infiltração de água para a fração da vizinha do piso inferior originada pelo deficiente isolamento da cabine de duche, que causou danos na caixa do contador da luz desta;
 - i. Reparação da caixa do contador,
 - j. Escorrência de água pela tomada elétrica instalada na parede da casa de banho (que vindo um perito da empresa constatou que tinham provocado um furo na prumada do edifício aquando da execução dos trabalhos. Por este motivo, sempre que a minha vizinha do piso superior faz a descarga do autoclismo, origina a fuga de água na minha casa de banho.
 - k. Falta de luz no corredor;
 - l. Inundação na cozinha provocada por uma má instalação da canalização do lava-louça, esta que continua por reparar;
 - m. Anomalias na instalação elétrica: os fios elétricos instalados são demasiado pequenos e uma vez que o contador da luz tem apenas cinco disjuntores, ainda que aumente a potência, o mesmo vai constantemente abaixo após ligar alguns equipamentos. Para a correção desta situação, será necessário partir o teto falso que foi montado pela empresa para a colocação de novos fios.
 - n. Também permanecem por concluir trabalhos: Casa de banho:- Instalação do espelho elétrico;- Correção das falhas na parede junto à porta. Lavandaria:- Conclusão da instalação da porta;- Fixação dos móveis das

máquinas de lavar, que se encontram instáveis. Hall de entrada:- Instalação da porta do contador elétrico e colocação das ripas na mesma. Cozinha:- Reparação da canalização do lava-louça, cuja deficiente execução originou uma inundação. Prédio:- Pintura da parede comum, motivo de grande descontentamento entre os vizinhos.

- o. A reclamante fez várias reclamações informais,
- p. E a 28.07.2025 remeteu carta registada a solicitar a resolução da obra e das anomalias.
- q. À qual nunca teve resposta formal.
- r. Há um orçamento nos autos de empresa terceira – ----. Com vista à realização de trabalhos no valor de €2125.50 com data de 12.12.2025 e ainda em vigor (por 90 dias).
- s. As anomalias mantêm-se por resolver e ressarcir.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. A reclamada violou deveres fundamentais do consumidor com a sua atuação e delonga.
- b. Que a Reclamada tenha cumprido o contrato de empreitada realizado;
- c. Que a Reclamada tenha procedido de forma adequada e em cumprimento dos direitos da reclamante
- d. Que as anomalias tenham sido reparadas ou resolvidas;

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se no contrato de empreitada para uma obra a realizar na casa da reclamante, em que uma das partes se obrigou perante a outra a prestar determinado serviço de remodelação de WC e cozinha.

No caso a Reclamada recebeu uma quantia referente ao que seria a remodelação em apreço, a realizar em data a partir da adjudicação, consequente orçamentado em março de 2025-

De acordo com o contratado verbalmente o prazo previsto de entrega era de dois meses assim que a obra começasse. Mas tal não ocorreu e houve diversos contratempos e anomalias a apontar neste procedimento por parte da Reclamante.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço – no caso desta empreitada – encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor.

Ainda que se pudesse chamar à colação o regime relativo à compra e venda e à falta de conformidade dos bens, desde logo pela ausência de cumprimento com o que foi estipulado pelas partes.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor acordado, e apesar de ter ido ao local fazer a obra, nunca mais respondeu ou atendeu aos pedidos da consumidora aqui reclamante (nomeadamente após setembro 2025) quanto

a todas as anomalias que foram detetadas e aos serviços de empreitada que estavam em falta.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir ao consumidor reclamante que solicite o reembolso das quantias peticionadas pelos serviços não prestados ou mal prestados, a expensas da reclamada, atendendo ainda aos direitos que assistem ao consumidor por força do art. 15.º da lei das garantias, DL n.º 84/2021.

Desta feita cumpre deve aqui aludir-se ao contrato de empreitada e a 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 doutrina¹ 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

¹ Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/empreitada-direito-civil>

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.

Ora a obra não foi executada, e dessa feita abandonou a obra, não voltando a concluir nem a corrigir a mesma, o que de acordo com a notificação realizada pela reclamante e pela perda de interesse na mesma, leva a ter de decretar-se a resolução do contrato, com as demais consequências legais.

Isto porque face à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando as anomalias reclamadas e as faltas.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de realização dos trabalhos, e da resolução das anomalias e defeitos apresentados entendemos que a pretensão da consumidor é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não responder desde em tempo útil, e adequado à reclamante, bem estando na posse do pagamento da obra, ao não resolver a falta de conformidade denunciada, violou claramente direitos fundamentais do consumidor aqui reclamante.

Neste caso fica assim dado como provado o cumprimento defeituoso do contrato feito entre as partes deverá a Reclamada pagar à Reclamante o valor peticionado com esta ação, de €2152.50 face ao apresentado como serviços não prestados ou prestados de forma defeituosa, uma vez não cumpriu os requisitos de conformidade patentes no DL n.º 84/2021.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se totalmente à pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder.

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 pelas partes as respetivas custas pelo processo.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de pagamento do valor de €2152.50.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

