

Processo nº 4171/2025

Sentença Nº 080 / 2026

SUMÁRIO:

Na Em caso de falta de conformidade do serviço, o consumidor tem, entre outros, o direito à reposição da conformidade. Contudo, tal direito apenas assiste relativamente às desconformidade que prove terem resultado do serviço contratado.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,

e

Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que contrataram a Reclamada o restauro de uma piscina em fibra tendo, apos o restaurado efetuado, reaparecido na piscina alguns pontos negros que motivaram o restauro contratado e flocos de um produto nunca existentes. Que reportaram a situação a Reclamada, com vista a eliminação dos problemas, mas sem sucesso. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no restauro da piscina ou no ressarcimento da despesa gasta pelos Reclamantes. Indicam como valor € 4.032,60.

A Reclamada, contestou, alegando, em suma, que foi contratada para restaurar e pintar a piscina dos Reclamantes o que foi feito. Que apos a apresentação da reclamação, fez deslocar ao local um funcionario seu, acompanhado do responsavel pela empresa fornecedora de tinta. Que as “incrustações” na piscina resultaram da colocação de agua nao tratada que tera originado os “flocos” indicados pelos Reclamantes. Que a tinta aplicada na piscina nao tem qualquer defeito. Que os serviços da Reclamada foram prestados corretamente e que a Reclamada se disponibilizou a reparar os pontos negros que apareceram na piscina, mas que tal nao foi aceite pelos Reclamantes. Conclui, a final, pela improcedencia da Reclamação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que procede à reparação de piscinas (cf. doc. junto a fl. 2 e inquirição da testemunha ---);
2. Os Reclamantes são os proprietários de uma piscina de fibra que utilizam para lazer, comprada em 1996 (cf. declarações do Reclamante);
3. Em julho de 2025, os Reclamantes contrataram à Reclamada, por € 3.714,60 o restauro e a pintura da sua piscina, designadamente de pontos negros existentes na mesma (cf. doc. junto a fl. 2 e declarações do Reclamante);
4. Após o restauro da piscinas, os Reclamantes encheram a piscina com água de furo e colocaram sal na mesma (cf. declarações do Reclamante);
5. Após isso reapareceram na piscina pontos negros (dois) e aparecerem “flocos”/”lamelas” nas paredes, abaixo da linha de água (cf. doc. junto a fls. 3-4, doc. junto a fl. 5 e doc. 1 junto com a contestação, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
6. Em data concretamente não apurada, o Reclamante comunicou à Reclamada problemas na piscina, tendo esta deslocado ao local funcionário e responsável pelo fornecimento da tinta, tendo sido confirmada a existência de dois pontos negros e de “flocos”/”lamelas” nas paredes (cf. declarações do Reclamante e inquirição das testemunhas ---- e ---);
7. Na sequência da mencionada deslocação, a Reclamada levou uma amostra das mencionadas “lamelas” que mandou analisar na Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto (cf. doc. 1 junto com a contestação e inquirição da testemunha ----);
8. A mencionada análise concluiu que os “flocos”/”lamelas” existentes nas paredes da piscina são maioritariamente constituído por carbonato de cálcio, comum em condições de “dureza da água” e alcalinidade total elevada (cf. doc. 1 junto com a contestação);
9. A 27 de outubro de 2025, o Reclamante comunicou por escrito à Reclamada problemas na piscina, solicitando uma resposta com vista à respetiva resolução (cf. doc. junto a fl. 3-4 e declarações do Reclamante);
10. A 28 de outubro de 2025, a Reclamada informou o Reclamante ter recebido carta deste e que iria proceder à reparação dos pontos negros que apareceram na piscina considerando que o problema dos químicos não era da sua responsabilidade (cf. doc. junto a fl. 5);
11. Os Reclamantes não responderam à comunicação da Reclamada mencionada em 10 *supra* (cf. declarações do Reclamante);

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. O polimento da piscina dos Reclamantes por ocasião da contratação do seu restauro e pintura a Reclamada;
2. A realização de despesas pelos Reclamantes na sequência do serviço executado pela Reclamada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, a luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do onus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos ao Reclamante. Esclareceu o mesmo ser o proprietário, juntamente com a Reclamante, de uma piscina de fibra que utiliza para lazer e que foi comprada em 1996. Que contratou a Reclamada a restauro da piscina, designadamente dos pontos negros existentes na mesma. Que após a execução do serviço, os Reclamantes encheram a piscina com água de furo e que colocaram sal na mesma. Que reapareceram dois pontos negros na piscina, e uns “flocos” de um produto indeterminado que nunca tinham surgido antes e que o polimento da piscina desapareceu. Que comunicou a situação a Reclamada que se deslocou ao local e levou uma amostra do material fixado nas paredes. Que a Reclamada se disponibilizou a eliminar os dois pontos negros na piscina, mas que os Reclamantes nunca responderam a tal proposta. Que, no seu entender, por assim lhe ter sido transmitido por outras entidades, os problemas da piscina resultaram da execução do serviço. Concretamente de uma secagem e da aplicação incorreta da tinta na sua piscina. Da parte da Reclamada foram inquiridas as seguintes testemunhas: --- e ---.

A primeira testemunha, engenheiro mecânico e administrador da empresa que fornece o material aplicado pela Reclamada na piscina dos Reclamantes, esclareceu que foi a piscina dos Reclamantes e que confirmou a existência de dois pontos negros e de “lamelas” nas paredes. Que, no seu entender, a situação das “lamelas” na piscina não resultou de qualquer má aplicação da tinta na mesma. Que as mencionadas lamelas, conforme análise efetuada, são maioritariamente carbonato de sódio e que a composição do material aplicado na piscina dos Reclamantes é de 80% poliéster. Que casos as mencionadas lamelas resultassem de uma aplicação incorreta da tinta ou de um problema própria tinta, por esta estar a “descamar”, a composição das “lamelas da piscina não seria de carbonato de sódio. Que a mistura dos materiais aplicados na piscina pode ser feita a máquina ou ser manual e que a sua aplicação pode ser a pistola ou a rolo, não afetando, por si só, qualquer destas opções, o resultado da execução do trabalho.

A segunda testemunha, funcionário da Reclamada, esclareceu que esteve na piscina dos Reclamantes no primeiro dia de execução do serviço. Que regressou a piscina dos

Reclamantes já depois do trabalho ter sido executado e os Reclamantes terem comunicado problemas na piscina. Que, no local, que confirmou a existência de dois pontos negros e de “lamelas” nas paredes. Que as “lamelas” foram analisadas, sendo de carbonato de sódio. Que a mistura do material aplicado pela Reclamada na restauração de piscina pode ser efetuada a máquina ou manualmente e que a sua aplicação pode ser efetuada a pistola ou a rolo, não afetando, por si só, qualquer destas opções, o resultado da execução do trabalho. Que a mistura do material aplicado e feita muitas vezes manualmente, designadamente nos locais onde não existe eletricidade. Que a Reclamada, apesar de tal ser possível, nunca aplica material de restauro nas piscinas a pistola mas a sempre rolo, por considerar que o resultado é melhor para os clientes. Relativamente aos problemas que os Reclamantes alegam ter ocorrido na sua piscina após o restauro e a pintura feitos pela Reclamada, compete aos mesmos, nos termos gerais de distribuição da prova, a sua demonstração e que tais problemas tiveram origem no serviço executado pela Reclamada. Designadamente, através da junção de imagens, de vídeo, de perícia técnica, de faturas comprovativas de despesas, etc. Nada disto foi junto ou requerido pelos Reclamantes, que se limitaram a alegar, com fundamento em informações que lhes terão sido transmitidas por terceiros, que o serviço contratado pela Reclamada não foi corretamente executado e que esteve na origem dos problemas que posteriormente surgiram na piscina.

Assim, apenas se considerou, com base nas declarações do Reclamante, indiciariamente confirmadas pela sua comunicação junta a fls. 3-4, pelo *email* de resposta da Reclamada junto a fl. 5 e pelas inquirições das testemunhas da Reclamada, o reaparecimento de pontos negros na piscina restaurada pela Reclamada e o surgimento de lamelas nas paredes.

Termos em que respondeu o Tribunal a matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.º e 6.º do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, conforme resulta dos pedidos dos Reclamantes.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciais e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Os Reclamantes contrataram a Reclamada o restauro e a pintura de uma piscina para uso pessoal. Uma *empreitada de bens de consumo*, abrangida pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver nestes autos consiste em saber se os Reclamantes têm, ou não, o direito ao restauro apropriado da piscina, nos termos por estes solicitados ou ao

“ressarcimento da despesa” alegadamente gasta pelos mesmos, com fundamento na desconformidade do serviço executado pela Reclamada.

Compulsada a materia de facto, apenas ficou provada a desconformidade do serviço contratado no que diz respeito ao surgimento de pontos negros da piscina, nao sendo tal surgimento uma característica, em termos de durabilidade e de funcionalidade, habitual ou expectavel na execucao de um serviço de restauro e pintura de uma piscina [cf. artigo 7.o, al. *d*), do DL n.o 84/2021].

Quanto ao “flocos”/“lamelas” existentes nas paredes da piscina nao ficou provado que os mesmo tiverem origem no serviço executado pela Reclamada, mas sim no enchimento da piscina e no tratamento da mesma pelos Reclamante, conforme consta do Doc. n.o 1 junto com a contestação da Reclamada. Com efeito, ficou provado que o mencionado material e carbonato de sodio (*rectius*, sal), tendo os Reclamantes colocado sal na piscina. Os resultados da analise do material retirado da piscina dos Reclamantes nao permitem concluir, nem sequer indiciariamente, que o mesmo tenha resultado de uma desconformidade do serviço executado pela Reclamada ou que tal material fosse a tinta aplicada na piscina dos Reclamantes, que estaria a “descamar”.

Em caso de falta de conformidade do serviço, o consumidor tem, entre outros, o direito a reposição da conformidade do bem. Nao tendo ficado provado a realização de despesas adicionais incorridas por parte dos Reclamantes, procede parcialmente a primeira pretensao dos Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por parcialmente provada, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequencia, condena-se a Reclamada a remover os pontos negros existentes na piscina dos Reclamantes.

Fixa-se a reclamação o valor de € 4.032,60 (quatro mil e trinta e dois euros e sessenta centimos), o valor indicado pelos Reclamantes e que nao mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de março de 2026.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)