

SENTENÇA n.º 098/2026

Processo n.º 3541/2025

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 15º, da Lei n.º 84/2021 o consumidor tem direito à substituição do bem ou seu valor apurado quando a falta de conformidade se manifeste, e nenhum dos outros direitos se possa colocar em questão, ou não seja cumprido pelo vendedor/prestador.
4. O legislador garante ao consumidor o direito a ser reembolsado de despesas tidas e à respetiva averiguação de anomalias que deva reportar formalmente.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

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

3. Do objeto do litígio

Todos os pormenores do pedido e detalhe do que foi apresentado pelos reclamantes pode ser consultado nos autos, contudo entende o tribunal por bem e a fim de delimitar o objeto do litígio ao abaixo.

Assim está em causa um pedido relativo a anomalias de uma empreitada realizada e acompanhada pela Reclamada em casa dos Reclamantes, quando em junho de 2023 celebraram um contrato de empreitada, que foi pago pelos mesmos àquela.

Contudo depois da obra, têm surgido diversas anomalias reportadas pelos mesmos, sem que a Reclamada no seu entender tivesse assumido ao abrigo da garantia a reparação dos mesmos.

Foi ainda feita alusão a existirem valores em dívida que impediram a ida ao local, em €550, mas nenhuma prova foi entregue de tal ao tribunal que possa apreciar tal.

A obra terminou a 19.11.2024, e atendendo ao sucedido os reclamantes consideram que sempre atuaram em conformidade e boa-fé e que viram a sua vida extremamente perturbada com toda a situação, no seu local de repouso, sossego e segurança.

Assim foi junto aos autos elementos referentes a duas reparações pagas pelos reclamantes, sobre o estore elétrico e sobre a reparação da bomba elétrica de sucção do bidé e poliban, cujos valores são respetivamente de €147.60 e de 155.60.

Estes componentes foram corrigidos por intervenção de entidades terceiras face à ausência de resposta/resolução pela Reclamada a 06.05.2025 e a 13.10.2025 pelas entidades --- e a ---, conforme faturas nos autos.

Valores e dados estes que foram apresentados em sede de audiência, e em prova remetida após a audiência como permitido na mesma a 11.02.2025 e a 19.02.2025.

Foi assim mencionado que estão ainda por reparar:

- Isolamento Acústico: Correção da insonorização dos tetos (nomeadamente na sala), dado que o isolamento atual é ineficaz, ouvindo-se todo o ruído do apartamento superior.
- Reparação de Parede (WC Suite): Substituição e reposição dos azulejos na parede da WC da Suite. Devido à instalação das bombas de esgoto sem porta de acesso e à inação do empreiteiro perante a avaria, foi necessário partir a parede para realizar a manutenção do equipamento.

Assim os reclamantes vêm solicitar:

- 1) Reparação de estore elétrico: €147,60
- 2) Reparação de bomba elétrica de sucção do bidé e poliban: €155,60
- 3) Reparação da insonorização acústica da sala bem como do buraco da bomba da parede do WC (suite) por parte da ----, ao abrigo da garantia legal bem como de outras que venham a "aparecer", sendo que a mesma se recusar a efetuar.

A Reclamada não apresentou contestação escrita em sede de arbitragem, nem esteve presente em audiência.

Posteriormente e na sequência do junto aos autos, veio a pronunciar-se em jeito de desabafo sobre a ligação com os clientes, mas sem qualquer prova

3

ou elemento jurídico face às reparações efetuadas e já pagas pelos reclamantes sobre o sucedido.

Termos que este tribunal não pode apreciar se fora do peticionado.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina-se, pois, que a presente causa tenha o valor total de **€303.20** (trezentos e três euros e vinte cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes apenas os Reclamantes, acompanhados pela DECO, e respetiva testemunha.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, o que em sede de arbitragem e do Regulamento do Centro não impede a prossecução dos autos, podendo o tribunal decidir com base na prova apresentada no processo.

Desta feita e lograda a hipótese de acordo foi ouvida a parte e a testemunha, e dado prazo para apresentar outros elementos de prova, o que ocorreu a 11 e a 19 fevereiro, com a determinação efetiva do que se está a reclamar e o valor que deram à ação.

Foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da 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.

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:

7.1. Resultam como factos provados:

a. Os reclamantes em consequência de contrato celebrado com a reclamada realizaram um contrato de prestação de serviços de empreitada para obras de remodelação de interiores em sua casa,

b. As partes realizaram em 15.06.2023 um contrato que consta dos autos, e posterior adenda

c. A obra terá sido dada como finalizada e entregue em novembro de 2024,

d. Ainda que não exista um documento ou termo assinado referente a essa entrega.

e. Do orçamento de 28.08.2023 constam os componentes aqui reclamados que tiveram anomalias: estores elétricos

f. Que terão sido instalados na sequência da empreitada em causa.

g. Que face a falha de resolução denunciada, foi substituído o motor a 06.05.2025 pela empresa ---, pelo valor assumido pelos reclamantes de €147.60.

- h.* Conforme fatura nos autos, ainda em curso de garantia legal da obra,
- i.* A 11.12.2024 houve um email dos reclamantes à reclamada a aludir ao pagamento feito onde foi descontada quantia de €60 de cordas do estendal, e €50 de buraco para passagem de cabos de telecomunicações.
- j.* É feita nova alusão aos problema do poliban
- k.* A 17.12.2024 e a 23.12.2024 foram realizados pelos reclamantes emails de reclamação onde é aludido o problema com o poliban, os WC'S e outros problemas que não ficaram resolvidos
 - l.* Reforçado por mensagens de whatsapp com data de 13.12 a 03.01
 - m.* A 13.10.2025 foi pago o valor de €155.60 pelos reclamantes à empresa ---, referente a assistência numa bomba elétrica de sucção do bidé e poliban,
 - n.* Descrita como equipamento mal instalado por falta de acesso, e avaria do condensador.
 - o.* Pretendendo assim ser ressarcidos dos valores pagos a empresa terceira na ausência de assunção de responsabilidade pela garantia legal.
 - p.* É ainda reclamado - sem prova documental, pericial, orçamento ou outro elemento - o isolamento acústico, com a alegada necessária correção da insonorização dos tetos (nomeadamente na sala), dado que o isolamento atual é ineficaz.
 - q.* E a reparação de parede WC Suite, com a substituição e reposição dos azulejos na parede da WC da Suite. Devido à instalação das bombas de esgoto sem porta de acesso e à inação do empreiteiro perante a avaria, foi necessário partir a parede para realizar a manutenção do equipamento.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha cumprido o contrato de empreitada realizado na íntegra face às anomalias reportadas na obra realizada, e entregue em novembro de 2024 por isso ainda em garantia legal;

- b. Que os reclamantes tenham qualquer culpa no sucedido;
- c. Que a Reclamada tenha procedido de forma adequada e em cumprimento dos direitos dos reclamantes como consumidores, cumprindo os direitos que assistem ao mesmo por força da garantia legal da empreitada de consumo em causa.
- d. Que as anomalias tenham sido reparadas ou resolvidas nos termos da lei e no prazo de 30 dias.
- e. Que ainda existam valores em dívida à Reclamada pelos Reclamantes,
- f. Que este lhes tenha já pago o valor de €303.20 devido pelas reparações que participaram,
- g. Que já tenha existido vistoria no local e assunção dos novos problemas de acústica e dos azulejos

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

Sublinhando-se a livre apreciação da prova pelo tribunal e a ausência de prova testemunhal ou pericial que afastasse a presunção que recai sobre a reclamada.

8. Do Direito

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

No caso a Reclamada de acordo com o contrato foi recebendo as quantias acordadas, para que os trabalhos contratados e depois em adenda fossem realizados.

Sendo que da competência deste Centro, e não podendo a reclamada realizar nenhuma cobrança ou injunção por esta via, a considerar a mesma que há uma dívida terá de intentar competente ação judicial contra os reclamantes.

Do constante nos autos, não foi feita prova de qualquer dívida à data, embora essa não seja a questão de direito em apreço.

Da matéria que podemos apreciar importa sublinhar a garantia legal em apreço que se encontra a decorrer desde a data de entrega da obra, que este tribunal não tendo elementos para determinar em concreto o dia, pelos testemunhos e elementos fixa em novembro de 2024, ou seja claramente em lei ainda.

Assim como também em nada relevam questões pessoais ou outros processos, para a nossa apreciação do caso, que tem apenas de consubstanciar-se no que foi apresentado nos autos e da convicção formada pelo tribunal por essa prova meramente documental.

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.

Da matéria factual dada como provada entre os reclamantes e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra de remodelação da casa mediante um preço - que foi orçamentado e aceite pelo mesmos, com data inicial de 15.06.2023, apesar de adenda – e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – montagem e instalação de uma cama – sejam inseridas peças novas leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas, que foram faturadas pela reclamada ao reclamante e não por terceiros, fornecedores ou montadores da mesma cama, aos quais o consumidor é assim alheio.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como profissional que é, cujo objeto se reporta nesta discussão a obras realizadas no imóvel, quer por estores colocados, remodelação da casa banho e problema acústico discutido, (mesmo que com a intervenção das entidades terceiras, escolhidas e contratadas pelo empreiteiro), que sendo um profissional, e os reclamantes detendo o bem imóvel para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro, quanto aos bens e serviços adquiridos.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa, que neste caso tinha diversas obrigações para ambas as partes.

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 a reparação e o pagamento de todos os componentes que se comprovem estar com anomalias de conformidade ou que já tenha pago, atendendo aos direitos que assistem ao consumidor por força do art. 15.º da lei das garantias, DL n.º 84/2021.

Mais se acrescenta que este conflito pode ainda no enquadramento geral dado à empreitada de acordo com o Código Civil, cujos artigos tomamos a liberdade para melhor justificação e compreensão da nossa decisão:

« Artigo 1207.º

(Noção)

Empreitada é o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço.

Artigo 1208.º

(Execução da obra)

O empreiteiro deve executar a obra em conformidade 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.

Artigo 1218.º

(Verificação da obra)

1. O dono da obra deve verificar, antes de a aceitar, se ela se encontra nas condições convencionadas e sem vícios. 2. A verificação deve ser feita dentro do prazo usual ou, na falta de uso, dentro do período que se julgue razoável depois de o empreiteiro colocar o dono da obra em condições de a poder fazer. 3. Qualquer das partes tem o direito de exigir que a verificação seja feita, à sua custa, por peritos. 4. Os resultados da verificação devem ser comunicados ao empreiteiro. 5. A falta da verificação ou da comunicação importa aceitação da obra.

Artigo 1220.º

(Denúncia dos defeitos)

1. O dono da obra deve, sob pena de caducidade dos direitos conferidos nos artigos seguintes, denunciar ao empreiteiro os defeitos da obra dentro dos trinta dias seguintes ao seu descobrimento. 2. Equivale à denúncia o reconhecimento, por parte do empreiteiro, da existência do defeito.

Artigo 1221.º

(Eliminação dos defeitos)

1. Se os defeitos puderem ser suprimidos, o dono da obra tem o direito de exigir do empreiteiro a sua eliminação; se não puderem ser eliminados, o dono pode exigir

nova construção. 2. Cessam os direitos conferidos no número anterior, se as despesas forem desproporcionadas em relação ao proveito.

Artigo 1224.º

(Caducidade)

1. Os direitos de eliminação dos defeitos, redução do preço, resolução do contrato e indemnização caducam, se não forem exercidos dentro de um ano a contar da recusa da aceitação da obra ou da aceitação com reserva, sem prejuízo da caducidade prevista no artigo 1220.º 2. Se os defeitos eram desconhecidos do dono da obra e este a aceitou, o prazo de caducidade conta-se a partir da denúncia; em nenhum caso, porém, aqueles direitos podem ser exercidos depois de decorrerem dois anos sobre a entrega da obra.»

Desta feita cumpre analisar-se à luz deste instituto que tutela a conformidade do serviço prestado, o direito que cabe ao consumidor, passando pela reparação, substituição do bem e sua resolução do negócio, quando o vendedor/prestador, não cumpre com o acordado, como tudo indica ser o caso.

Verifica-se que a garantia da empreitada de consumo cuja entrega e aceitação da obra se dá como realizada e aceite em novembro de 2024, cujo prazo de garantia entendemos ser aqui de aplicar o resultante da lei das garantias, pelo DL n.º 84/2021, de 18 de fevereiro, que dispõe no seu art. 3.º que:

«a) Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;

b) Aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações;»

Cabendo assim nos termos do diploma suprarreferido e dos direitos gerais do consumidor a possibilidade deste notificando o empreiteiro, prestador

do serviço, aqui reclamada, da denúncia de defeitos que se manifestem nos 3 anos de garantia, ou seja a mesma está a decorrer desde a entrega (cujo auto desconhecemos se existiu), e do momento em que os bens ficaram ao dispor do consumidor, o que se considera aqui face a prova em contrário e perante o testemunho do reclamante não contrariado pela reclamada em novembro de 2024, estando assim a garantia legal em nosso entendimento – e salvo prova em contrário – estará assim a decorrer até novembro de 2027.

Quando em dezembro de 2024 o reclamante envia um email a denunciar os defeitos que havia encontrado e reportado, fê-lo dentro dos 30 dias preconizados pelo Código Civil na empreitada, mas fê-lo também no prazo de denúncia que a própria lei das garantias lhe exige, para tal., que aqui aplicamos em termos especiais.

Acrescente-se que a conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato cfr. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Em termos legais importa sublinhar que dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor/prestador de serviços responde pela conformidade dos bens/serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, se tal se colocar.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Assim e perante o que foi apresentado aos autos, o serviço realizado pela Reclamada, quanto aos componentes que tiveram de ser substituídos/reparados em maio de 2025 e em outubro de 2015 e que foram referidos na matéria factual – estore e componente de sucção do bidé WC – ficou provado que não foram prestados nos termos acordados, conforme já exposto na matéria de facto.

Pelo que tendo sido reclamado e não tendo sido ressarcidos, devem ser os reclamantes reembolsados do valor total de €303.20 apresentado e

comprovado aos autos com referência à garantia legal e ao direito à reparação que a Reclamada tem de garantir.

Assim e perante o solicitado a este tribunal sublinhe-se que por lei o profissional é apenas responsável pela falta de conformidade que se manifeste em garantia, nos termos dos requisitos objetivos e subjetivos suprarreferidos que se vissem cumpridos, de acordo com o art. 12.º do DL n.º 84/2021.

Conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, *o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem/ serviço que viole os artigos acima.*

A lei protege, pois, o consumidor quanto a defeitos de falta de conformidade do fabrico/ montagem do bem/serviço que tenha sido realizado com anomalia, ou que esta se manifeste na garantia.

O ónus da prova do consumidor é o de alegar os defeitos e comprovar a sua existência, sendo que nos primeiros dois anos, e quanto à prova da não existência tem de ser a reclamada a comprovar que entregou os bens/prestou os serviços em devida conformidade.

Existindo ainda uma alegação de anomalia em sede acústica, verifica-se que apenas existe a alegação dos reclamantes, e o testemunho da testemunha apresentada, sem nenhuma outra prova que sustente ou indique já ao tribunal valores de reparação (orçamento) de qualquer problema acústico, pelo que perante o objeto do pedido desta ação, poderemos apenas recomendar que a Reclamada deva ir ao local para averiguar o sucedido.

Mas se isso não vier a ocorrer, e não podendo este tribunal sem qualquer prova cabal e na dúvida do realmente existente no momento, condenar já a

reclamada a uma reparação que em concreto não foi determinada ao tribunal senão de forma vaga.

Poderá ser medido o ruído no local, pela Câmara Municipal, a fim de se verificar se ultrapassa os decibéis legais.

E munirem-se os reclamantes, de devida interpelação formal por carta registada à reclamada de novas anomalias que possa reportar – e que ainda não constam provadas em tribunal – sendo que no limite poderá ser intentada nova ação com esse objeto de pedir.

Deve concluir-se que a violação dos direitos do consumidor, 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, quanto aos €303.20 reclamados e de reparações já assumidas pelos reclamantes, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, e não fez qualquer prova em contrário, considerando os danos e anomalias reclamados, ao abrigo do contrato de empreitada existente.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de resolução das anomalias e defeitos apresentados entendemos que a pretensão dos consumidores é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor, sem que haja sequer necessidade de aludir aos pressupostos da responsabilidade civil.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não responder de forma adequada ao reclamante, bem estando na posse dos elementos e do parecer da marca, poderia logo atempadamente ter ido ao local e reverter o ocorrido, o que não o fazendo, violou claramente direitos fundamentais do consumidor aqui reclamante, considerando a garantia legal da empreitada em apreço.

Bem como e quanto à nova alegação existente nestes autos de matéria acústica, sem prejuízo de este tribunal não ter neste processo elementos que o comprovem, deverá a reclamada ir ao local e averiguar as anomalias que sejam já verificáveis, em garantia, evitando que tenha de existir novos recursos.

Termos em que deverá a Reclamada reembolsar a quantia paga pela reparação/substituição dos componentes no valor peticionado aos autos, e ir ao local averiguar anomalias que devem ser reportadas autonomamente e em carta registada.

Não se vislumbra prova de que nesta data e com os elementos nos autos, os reclamantes devam qualquer quantia à reclamada.

Devendo assim ser dado deferimento à pretensão formulada.

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.

- a. Condena-se a Reclamada ao pagamento de €303.20.**
- b. Condena-se a Reclamada a ir ao local averiguar de anomalias existentes ao abrigo da garantia e sua reparação efetiva;**
- c. Determina-se com os elementos constantes que os Reclamantes nada devem à Reclamada.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos