

Processo n.º 4105/2025

Sentença n.º 165/2026

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. A empreitada é regulada pelo regime constante dos artigos 1207.º e ss. do CC, sendo aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro “[a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços”, conforme se dispõe no artigo 3.º, n.º 1, al. b) do referido diploma;

III. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos por ambas as partes nos termos por si acordados, tal como resulta do artigo 406.º Código Civil (CC);

IV. Os pressupostos da responsabilidade civil são a existência de um facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade.

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de empreitada e a respetiva aquisição dos bens com vista à instalação da cozinha e casa-de-banho do seu imóvel. O valor total foi liquidado no dia 15.08.2025, conforme comprovativo junto aos autos.

O início das obras foi agendado para dia 16.09.2025 e tinha uma duração estimada de cinco dias úteis. Sucede, porém, que as obras apenas iniciaram dia 18.09.2025 e alega a Reclamante que tiveram uma duração largamente superior a cinco dias.

Neste contexto, alega que foram produzidos diversos danos aquando e por ocasião da instalação, designadamente: (i) bancada da cozinha danificada; (ii) placa de vitrocerâmica rachada; (iii) falhas na instalação das portas de duche; (iv) eletrodomésticos não colocados a funcionar; Peças em falta de acordo com o projeto; (v) danos na parede do quarto aquando da instalação do termoacumulador. Posteriormente, a tentar resolver estes danos, alega que a Reclamada danificou o teto falso da casa-de-banho, novas furações e rachas nos azulejos da casa-de-banho, riscos nas portas de duche e danos na pintura circundante da bancada de cozinha e danos no intercomunicador.

Assim, peticiona ao Tribunal a condenação da Reclamada na reparação de todas as desconformidades e no pagamento de uma indemnização de 1.750 € (mil setecentos e cinquenta euros).

A Reclamada, por seu turno, peticiona a sua absolvição parcial do pedido. Com efeito, alega que os constrangimentos no cumprimento do prazo se deveram a um conjunto de fatores. Por um lado, devido ao atraso no fornecimento de alguns materiais, o que levou a que o projeto iniciasse com dois dias de atraso, e, por outro lado, a condicionantes relacionadas com o diminuto espaço físico do imóvel da Reclamante, designadamente a presença de diversos técnicos no local (relacionados com a Reclamada) e com o facto de não poderem ser realizados cortes no interior da habitação.

Ademais, alega que face aos processos de reclamação abertos, e com vista a identificar todos os problemas existentes, suportou a realização de uma vistoria por uma entidade externa e compromete-se a reparar todos os problemas identificados nesse relatório. Impugna, contudo, o pedido de indemnização por danos deduzido pela Reclamante, dado que alega não ter sido feita prova bastante quanto aos mesmos.

Não foi possível conciliar a posição das partes, pese embora os esforços desenvolvidos pelo Tribunal.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de, entre outros, produtos para o lar, jardim e piscina;
- b) A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato com vista à instalação da sua cozinha e da casa-de-banho;
- c) A obra deveria ter iniciado no dia 16.09.2025;
- d) A obra iniciou no dia 18.09.2025;
- e) A Reclamante teve de promover a custas suas a desmontagem da cozinha existente, de modo a avançar com os trabalhos;
- f) A Reclamada reembolsou à Reclamante o montante de 266 € (duzentos e sessenta e seis euros);
- g) A duração prevista era de cinco dias;
- h) Aquando do início das obras a Reclamante tinha outros técnicos a operar na sua habitação, os quais não tinham qualquer relação com a Reclamada;
- i) Não foi permitido à Reclamada realizar recortes de madeira no interior da habitação, tendo de se deslocar a um espaço exterior;
- j) A obra foi dada como concluída em sistema no dia 03.10.2025;
- k) No dia 08.10.2025 foi aberto um processo de reclamação em sistema da Reclamada, onde se lê “Cliente alega má instalação em vários pontos deste projeto: Bancada danificada e sem remates laterais; Porta da cabine de duche mal instalada; Peça em falta – falta o remate superior dos móveis de cozinha.; Restante será enviado por e-mail”;
- l) A Reclamada deslocou-se ao domicílio da Reclamante, tendo reparado alguns das desconformidades e a intervenção findou em 17.12.2025;
- m) Nas intervenções de dia 17.12.2025 foram causados novos danos à Reclamante;
- n) No dia 19.02.2026, foi realizada, a expensas da Reclamada uma peritagem por uma entidade externa (Agar);

- o) No relatório da peritagem e quanto aos danos na cozinha pode ler-se: “Tampo novo reposto, com nova tinta aplicada, uma vez que a antiga tinha sido removida com a retirada da anterior bancada; Parede furada para a divisão contígua (Quarto) e, entretanto, reparada, aquando da colocação do termoacumulador na parede da cozinha; e Forno a abanar, necessita de reforço estrutural que garanta a estabilidade do eletrodoméstico, necessita ter uma base para ser colocado; Vedação deficiente do exaustor, deixando passar ar entre móveis; Puxadores de portas dos móveis (2 un), demasiado apertados; Silicone mal aplicado no lava-loiça e junto a forno / micro-ondas”;
- p) No relatório da peritagem e quanto aos danos na casa-de-banho pode ler-se: “vários furos na parede, tapados, mas mesmo assim visíveis e, alegadamente, relacionados com a colocação do duche; * Azulejos partidos junto ao pavimento, dentro da zona da cabine de duche. Em relação a estes danos, o cliente confirmou que o instalador o informara previamente que a fratura poderia acontecer, tendo o primeiro dado consentimento para que se efetuasse o trabalho que resultou na quebra; e Teto falso com impacto em 5 zonas.”
- q) No relatório lê-se ainda “intercomunicador da entrada do apartamento, apesar de funcionar, encontrava-se a chocalhar peças soltas no seu interior”;
- r) A zona em redor da bancada da cozinha continua com falhas de tinta;
- s) O teto da casa-de-banho encontra-se manchado;
- t) Os azulejos do duche estão partidos;
- u) Os azulejos do duche não apresentavam qualquer folga ou junta de dilatação;
- v) Foi explicado à Reclamada que apenas aquela intervenção permitiria corrigir o problema da instalação.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A que título foi suportado o valor de 280 € (duzentos e oitenta euros) pela Reclamante no dia 14.10.2025;
- b) A que título foi suportado o valor de 400 € (quatrocentos euros) pela Reclamante no dia 08.10.2025;
- c) Que as portas do duche se encontrem riscadas;
- d) Que não tenha sido dado consentimento para a intervenção nos azulejos do duche;
- e) Que o intercomunicador estivesse a funcionar perfeitamente em momento anterior.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Desta feita, deve considerar-se o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e que cabe à Reclamada fazer prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito contra si alegado.

Em sede de produção de prova, o Tribunal ouviu ----, arrolado pela Reclamante e seu namorado. Pela Reclamada foram arrolados, e ouvidos pelo Tribunal, ---, ---, ambas funcionárias da Reclamada e ---, técnico instalador subcontratado pela Reclamada e que esteve no domicílio da Reclamante. Ambas as partes tiveram igual oportunidade de inquirir as testemunhas e fazer uso do contraditório.

Em virtude da junção pela Reclamada, na própria manhã da audiência, de meios de prova que importa à descoberta da verdade material dos autos, foi concedido à reclamante o

prazo de quarenta e oito horas úteis para se pronunciar, sob a forma escrita, sobre os aqueles. Essa comunicação chegou ao Tribunal no último dia do prazo.

A Reclamante logrou demonstrar a celebração do contrato e os termos do mesmo, designadamente o momento do seu início e o prazo estimados previsto. Através dos meios de prova juntos aos autos, a Reclamante provou os factos b) a g) e r) a t). O facto a) é de conhecimento público.

A Reclamada, por seu turno, logrou provar os factos h) a n. Os factos u) e v) resultaram provados após o testemunho de Lucas Pereira.

No que concerne aos factos não provados, todos eles integram o direito alegado pela Reclamante, pelo que nos termos da lei cumpria a sua prova à mesma. Quanto aos factos não provados a) e b), a Reclamante junta aos autos comprovativos da transferência bancária, mas da mera realização desta não resulta a que título foi a mesma operada. Não existe um recibo, uma folha de obra ou sequer o testemunho do técnico que permita ao Tribunal concluir, com certeza, qual a origem da despesa suportada.

No que concerne aos factos c) e e), não foram juntos aos autos quaisquer comprovativos que permitam dar esses factos como provados. Com efeito, não basta alegar um dano, sendo necessário dotar o Tribunal de elementos suficientes para os considerar como provados.

Finalmente quanto ao facto não provado d) – que não tenha sido dado consentimento para a intervenção nos azulejos do duche – ficou provado que a Reclamante acedeu à realização da obra, por lhe ter sido dito que era um possível resultado da reparação do problema que existia na colocação das portas.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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), 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato empreitada para consumo, com fornecimento dos respetivos bens. Na atualidade, a compra e venda para consumo (regime extensível à empreitada para consumo nos termos do artigo 3.º, n.º al. b) do pelo Decreto-Lei n.º 84/2021) é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu artigo 53.º, n.º 1, que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do artigo 55.º do mesmo Decreto-Lei, este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

Por outro lado, a Reclamada dedica-se de forma profissional à comercialização de, entre outros, produtos para o lar, jardim e piscina, bem como à instalação desses produtos e a Reclamante celebrou os contratos para uma utilização não profissional (a instalação da sua cozinha e casa-de-banho), pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda e empreitada para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, ficando demonstrada a existência de um conflito de consumo que fundamenta a competência material do Tribunal.

Nos termos do artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, a Reclamante-consumidora tem direito à qualidade dos bens e serviços, estabelecendo o artigo 4.º da mesma lei que “[o]s bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor”.

Por outro lado, o artigo 12.º da Lei n.º 24/96, determina-se que “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”. No entanto, esta norma não consagra um regime de responsabilidade objetiva. O mesmo é afirmar que se os Reclamantes pretendem ver tutelados os danos que alegam ter sofrido na sua esfera devem fazer prova dos requisitos cumulativos da responsabilidade civil, a saber: facto voluntário, ilicitude, culpa (presumida nos termos do artigo 799.º, n.º 1 CC), o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e seguintes do CC.

Atendendo ao pedido deduzido pela Reclamante, o qual baliza a cognição do Tribunal, é necessário, portanto, analisar em separado os dois problemas que se colocam perante o Tribunal: (i) a reposição da conformidade das instalações contratadas e (ii) e a atribuição de uma indemnização compensatória.

Quanto à empreitada, ou seja, à instalação da cozinha e da casa-de-banho, importa decidir. Determina o artigo 405.º, n.º 1 do CC, que “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

No que concerne aos danos na cozinha, importa decidir. Nos termos do artigo 389.º CC, a força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo Tribunal. Contudo, tendo sido elaborada uma peritagem por uma entidade externa a ambas as partes, que visitou *in loco* o domicílio da Reclamante, fez um reporte fotográfico e listou os danos, não se vê motivos para divergir das conclusões que nessa sede foram obtidas. É certo que a Reclamante, na sua pronúncia aos documentos apresentados pela Reclamada, identifica dos lapsos no relatório: a data da compra e venda e o distrito a que pertence o seu domicílio. São aspetos de pormenor que podem resultar de um mero lapso de escrita, em nada afetando a credibilidade que do mesmo se quer retirar.

Assim sendo, no relatório da peritagem e quanto aos danos na cozinha pode ler-se: “Tampo novo reposto, com nova tinta aplicada, uma vez que a antiga tinha sido removida com a retirada da anterior bancada; Parede furada para a divisão contígua (Quarto) e, entretanto, reparada, aquando da colocação do termoacumulador na parede da cozinha; e Forno a abanar, necessita de reforço estrutural que garanta a estabilidade do eletrodoméstico, necessita ter uma base para ser colocado; Vedação deficiente do exaustor, deixando passar ar entre móveis; Puxadores de portas dos móveis (2 un), demasiado apertados; Silicone mal aplicado no lava-loiça e junto a forno / micro-ondas” [destaque nosso].

Resulta do exposto que permanecem por reparar os seguintes itens: (i) Forno a abanar, necessita de reforço estrutural que garanta a estabilidade do eletrodoméstico, necessita ter uma base para ser colocado; (ii) Vedação deficiente do exaustor, deixando passar ar entre móveis (iii) Puxadores de portas dos móveis (2 un), demasiado apertados e (iv) Silicone mal aplicado no lava-loiça e junto a forno / micro-ondas. Das fotos juntas aos autos pela Reclamante resulta que foi colocada tinta nova, mas que ainda existem marcas da instalação da bancada anterior, as quais devem ser expurgadas. Com efeito, o contratado foi uma instalação nova e que deixasse os produtos instalados novos e em

perfeitas condições. Ademais, os danos que se verificam não resultam de uma ação ou omissão imputável à Reclamante, mas, outrossim, à atuação da empresa parceira Reclamada e pela qual foi subcontratada.

Por outro lado, e quanto aos danos na casa-de-banho, verifica-se que existem: (i) vários furos na parede, tapados, mas mesmo assim visíveis e, alegadamente, relacionados com a colocação do duche; (ii) azulejos partidos junto ao pavimento, dentro da zona da cabine de duche e (iii) teto falso com impacto em 5 zonas. Uma vez mais, estes danos resultaram da atuação da empresa contratada pela Reclamada para a realização da empreitada.

Neste sentido, numa situação de responsabilidade civil, por cumprimento defeituoso, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

Atendendo aos autos, o facto lesivo será a não realização integral e com a qualidade devida a que a Reclamada se obrigou por via de contrato. Estamos perante um facto complexo e que se traduziu na ausência da atividade a que a Reclamada estava adstrita por via contratual.

No que concerne à ilicitude, esta reside na desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude: deveria ter instalado a cozinha e a casa de banho com a qualidade acordadas. Contudo, não foi esta a realidade dos factos, pelo que a ilicitude se tem por verificada. Note-se, contudo, que o foco não está na demora na conclusão dos trabalhos, pois o prazo era indicativo e todo um conjunto de fatores (inclusivamente criados pela Reclamante) convergiu nesse sentido. O ponto

essencial está nos defeitos na realização da empreitada e nos danos causados para a sua reparação.

Existe, contudo, um dos danos em relação ao qual a ilicitude está excluída: os danos nos azulejos do duche, pois quanto a esses existiu consentimento do lesado (cf. 340.º CC). Ou seja, a Reclamante autorizou a intervenção, pelo que consentiu na eventual produção do dano, pelo que quanto a este dano não se verifica a obrigação de indemnizar.

Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC). Não obstante, a Reclamada não logrou fazer esta prova.

Resta, por fim, analisar os danos e o nexo de causalidade. No que concerne a danos patrimoniais, e atendendo à prova produzida, não restam dúvidas quanto à produção de um dano (a necessidade completar a vedação) ligado por um nexo de causalidade (art. 563.º CC) a um facto, ilícito, culposo da Reclamada, designadamente: (i) forno a abanar, necessita de reforço estrutural que garanta a estabilidade do eletrodoméstico, necessita ter uma base para ser colocado; (ii) vedação deficiente do exaustor, deixando passar ar entre móveis (iii) Puxadores de portas dos móveis (2 un), demasiado apertados, e que causaram danos na mesma (iv) danos do silicone remanescente junto da bancada e silicone mal aplicado no lava-loiça e junto a forno / micro-ondas, (v) vários furos na parede da casa-de-banho tapados, mas mesmo assim visíveis, (vi) teto falso com impacto em 5 zonas

Por conseguinte, determina o artigo 562.º CC, que quem “estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. Ademais, prevê artigo 566.º, n.º 1 que a regra geral do nosso ordenamento é a reparação natural do dano. Neste sentido, deve a Reclamada repor a conformidade de todos estes trabalhos.

Quanto ao pedido indemnização compensatória, cumpre esclarecer que a indemnização não tem uma função compensatória, visando, isso sim, tornar indemne quem sofreu um dano. Quanto aos danos patrimoniais listados, já se decidiu pela indemnização *in natura*, conforme é a regra do ordenamento jurídico.

Neste contexto, importa analisar a existência de danos não patrimoniais. Os danos não patrimoniais são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do CC. O critério geral estabelecido naquela norma assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Com efeito, todo o desgaste da situação em litígio excede o mero inconveniente ou incómodo resultante da vida em sociedade: a situação prolongou-se, causou ansiedade e perturbação na vida da Reclamante, sobretudo por todo período em que se viu privada de gozar a sua nova habitação com tranquilidade e sem estar constantemente a denunciar a existência de problemas e a receber estranhos em sua casa, ora para analisar, ora para tentar resolver os problemas.

Nos termos do artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil, o “montante da indemnização é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º”. Neste sentido, e pela prova produzida, entende o tribunal existir fundamento para a atribuição de uma indemnização desta natureza num valor de 255,50 € (duzentos e cinquenta e cinco euros e cinquenta cêntimos), que corresponde a cinco por cento do valor total da contratação. Não se ignora que a ilustre mandatária frisou que a sua constituinte já investiu significativamente na tentativa de resolver os problemas, mas a verdade é que foi pela falta de eficiência e de qualidade nesses trabalhos que os problemas na instalação se mantiveram.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, por provada e, em consequência, condena-se a Reclamada a proceder à reparação de todos os danos identificados, com exceção dos azulejos da cabine de duche, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis e no pagamento da indemnização de 255,50 € (duzentos e cinquenta e cinco euros e cinquenta cêntimos), no mesmo prazo, através de transferência bancária.

6. Valor da causa

Fixa-se à ação o valor de 1.750 € (mil setecentos e cinquenta euros), que corresponde ao valor peticionado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de abril de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)