Processo nº 4482/2025

Sentença Nº 180 / 2026

SUMÁRIO:

Nos casos de falta de conformidade do serviço de empreitada de consumo, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem diretamente junto do produtor. O empreiteiro de uma casa comprada pelo Reclamante ao promotor imobiliário é subsumível à noção de produtor.

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

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou um apartamento que foi construído pela Reclamada e que uma das janelas do mesmo sofreu uma rutura espontânea. Que reportou a situação à Reclamada, que agendou uma visita técnica ao local, tendo concluído que a rutura não se deveu defeito de origem construtiva ou da aplicação. Que discorda, por entender existir um defeito do material ou da montagem. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do mencionado vidro ao abrigo da garantia.

A Reclamada contestou oralmente, começando por suscitar a incompetência material do CACCL, por não existir qualquer relação contratual entre o Reclamante e a Reclamada. Mais alegou que, se tal não for o entendimento do Tribunal, o dano reclamado não está coberto pela garantia prestada, por a fissura no vidro da janela do Reclamante ter ocorrido por causas externas.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A 23 de janeiro de 2024, o Reclamante, juntamente com a mulher, com quem é casado no regime de comunhão de adquiridos, comprou à ---., um apartamento localizado ----- (cf. escritura de compra e venda mútuo com hipoteca junta a fls. 6-14 e declarações do Reclamante);

2. A mencionada fração foi comprada, na condição de nova, por € 785.000,00 (cf. escritura de compra e venda mútuo com hipoteca junta a fls. 6-14 e declarações do Reclamante);

3. A fração comprada pelo Reclamante e pela sua mulher insere-se em prédio construído pela Reclamada (cf. escritura de compra e venda mútuo com hipoteca junta a fls. 6-14 e inquirição da testemunha ---);

4. A fração comprada pelo Reclamante e pela sua mulher destina-se a habitação própria e permanente (cf. escritura de compra e venda mútuo com hipoteca junta a fls. 6-14);

5. A Reclamada é uma sociedade que executa empreitadas (cf. facto do conhecimento público e do Tribunal e inquirição da testemunha ---);

6. As janelas do empreendimento onde está a fração comprada pelo Reclamante foram fornecidas e instaladas pela ----, Lda., conforme indicações do projetista da obra (cf. declarações inquirição da testemunha ---);

7. Os vidros das mencionadas janelas, segundo indicações do projetista não estão preparadas para ruturas por choque térmico (cf. inquirição da testemunha ----);

8. A 13 de agosto de 2025, o vidro de uma das janelas da fração comprada pelo Reclamante tinha uma rutura/fissura (cf. imagem juntas a fl. 27, 38 e 42declarações do Reclamante);

9. A mencionada rutura/fissura deu-se ao nível do bordo do vidro e perpendicular ao mesmo (cf. imagem juntas a fl. 27, 38 e 42);

10. O vidro em questão é um dos vidros de uma janela de correr, que dá para uma varanda da fração (cf. imagem junta a fl. 42 e declarações do Reclamante);

11. O Reclamante tomou conhecimento da mencionada situação ao regressar à fração, para deixar roupas, e antes de partir para o Algarve (cf. imagem junto a fls. 27 e 28, documento junto a fls. 34, extrato junto a fls. 43-44 e declarações do Reclamante);

12. Quando o Reclamante tomou conhecimento da situação, a casa estava desabitada há algum tempo e com as persianas baixadas (cf. imagem junto a fls. 27 e 28 e documento junto a fl. 34);

13. O Reclamante reportou a situação à Reclamada após regressar das férias (cf. declarações do Reclamante);

14. Em data concretamente não apurada, mas depois de 2 de outubro de 2025, a ---, Lda., deslocou-se ao local da fração, tendo analisado a janela visualmente, sem a desmontar ou fazer qualquer tipo de análise adicional (cf. inquirição da testemunha ---

15. Nesta ocasião, não foi detetado qualquer sinal de impacto ou dano na caixilharia da mencionada janela (cf. inquirição da testemunha ---);

16. Nesta ocasião, após a mencionada visualização, a ---, Lda., concluiu que a quebra do vidro terá resultado de choque mecânico, provado por choque térmico ou impacto ocasional envolvente e não derivada a causa de origem construtiva ou de aplicação (cf. doc. junto a fls. 38-42 e inquirição da testemunha ----);

17. A 16 de outubro de 2025, a ---, S.A., dirigiu comunicação ao Reclamante informando-o de que a quebra ocorrida não resultou de defeito do vidro, mas de rotura por choque térmico ou impacto ocasional, tendo o Reclamante discordado de tal entendimento (cf. *email* junto a fl. 35-36 e *email* junto a fl. 37);

18. A 20 de novembro de 2025, a Reclamada informou o Reclamante que a rotura do vidro não estava abrangida pela garantia da boa execução, recomendando ao Reclamante a participação à companhia seguradora (cf. *email* junto a fl. 29 e Relatório de Visita técnica junto a fl. 41-42);

19. A 18 de dezembro de 2025, a --- apresentou orçamento de reparação do vidro da janela do Reclamante no montante de € 607,95, acrescido de IVA 23% (cf. doc. junto a fl. 47).

3.1.2. Factos Não Provados

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

A. A origem da fissura/rutura do vidro de uma das janelas da fração do Reclamante.

3.1.3. Motivação

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

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante e inquiridas as seguintes testemunhas da Reclamada: --- e ---

Começando pelo Reclamante, esclareceu o mesmo que comprou, na condição de novo, juntamente com a sua mulher, com quem está casado no regime de comunhão de adquiridos, um apartamento onde vive e que este foi construído pela Reclamada, correspondendo ao 7 andar. Que estava de férias com toda a família na Aroeira, estando a casa em discussão nestes autos desabitada e com a persiana da janela baixada. Que, em agosto de 2025, tendo passado na fração, para deixar uma roupas, verificou que o vidro de uma das janelas, que dá para a sua varanda, estava com uma rutura. Que os pagamentos da via verde que juntou ao processo, do seu veículo, comprovam que não estava em casa. Que não sabe explicar a origem da mesma, não estando a casa ocupada, estando a persiana baixada e os ar-condicionado desligados. Que no final das férias participou a situação à Reclamada, com vista à reparação do vidro, e que esta fez deslocar técnicos a sua casa, mas que nunca assumiu a responsabilidade pela substituição do mencionado vidro.

A testemunha ---, engenheiro civil da Reclamada, esclareceu ter sido o responsável da obra (empreendimento) onde está a fração comprada pelo Reclamante. Que a Reclamada é uma empresa de construção e que fez o mencionado empreendimento. Que sabe que a fração em causa foi vendida ao Reclamante através do promotor. Que não foi ao local, nem viu a janela do Reclamante e que sabe o que lhe foi transmitido pelo responsável da empresa que montou as janelas e os caixilhos na fração do Reclamante.

Por sua vez, a testemunha ---, sócio-gerente da ---., esclareceu que a sua empresa foi a fornecedora das janelas para o empreendimento que foi construído pela Reclamada. Que forneceu e montou o tipo de caixilharia e de vidro que lhe foram indicadas pelo projetista da obra. Que os vidros escolhidos para o mencionado empreendimento não tinham caraterísticas especiais para suportar ruturas por choque térmico. Que não é uma situação frequente a ocorrência de ruturas por choque térmico, mas que por vezes os vidros sofrem essas ruturas, bastando a persiana de uma janela não estar totalmente fechada e uma parte da mesma estar exposta ao calor e a outra não.

No caso em discussão nestes autos, esclareceu ainda a mencionada testemunha que foi à fração do Reclamante e que viu o vidro da janela com a rutura. Que o respetivo caixilho não tinha qualquer dano. Que, no seu entender, a rutura ou resultou de choque térmico ou de impacto mecânico. Que, no seu entender, a existir outra causa para a mencionada rutura, a mesma só seria possível de saber com a desmontagem e a posterior análise do vidro, o que não foi feito.

Quanto ao facto não provado, competia à Reclamada, nos termos gerais de distribuição da prova, a respetiva demonstração. Contudo, não logrou a Reclamada fazer prova dos mesmos.

Apesar dos documentos juntos aos autos, concretamente, o documento da autoria da ---., e a inquirição da testemunha --- não se considerou tal suficiente para provar qual a efetiva origem da rutura/fissura no vidro da janela do Reclamante. Com efeito, os mencionados documentos apontam um possível eventual impacto mecânico, com origem em diferenças de temperatura ou excesso de carga, mencionando ainda "condições ambientais criadas pela envolvente", desconhecendo-se o que é tal significa, quando ficou provado que não estava ninguém no imóvel quando tal ocorreu, que mesmo corresponde ao 7 piso e que o caixilho não apresenta danos. Por outro lado, a própria testemunha ---admitiu que pudesse existir uma outra causa, mas que, para tal, seria necessário desmontar o vidro e analisar o mesmo, o que não foi feito.

Por fim, porque tendo fico provado que o estore da janela estava baixado, ainda que não até ao final, e compreendendo o mencionado estore, pela sua dimensão, mais do que uma janela (cf. imagem a fls. 27 e 38), não ficou o Tribunal convencido de que, nestas circunstâncias e estando em causa uma fração no 7 piso, sem árvores, o mencionado choque apenas se desse num dos vidros da janela e não nos demais.

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

3.2. DE DIREITO

*

Constitui questão prévia à apreciação da presente ação arbitral aferir da competência material do Tribunal arbitral para conhecer da mesma.

Nos termos do disposto no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, prevê-se o seguinte:

"1. O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.

2. Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não

profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos.

[...]."
A presente reclamação não foi proposta contra a ---., mas contra a ----.

Contudo, analisando a matéria de facto, está provado que o Reclamante, juntamente com a sua mulher, comprou um apartamento, destinado a habitação própria e permanente, à ----., não tendo a ----., ora Reclamada, sido parte nessa compra. Mais ficou provado que a fração adquirida pelo Reclamante terá sido construída pela Reclamada em circunstâncias concretamente não apuradas (cf. doc. junto a fls. 10). O que significa, por um lado, que entre o Reclamante e a Reclamada não foi celebrado qualquer contrato e, por outro, que a construção do prédio objeto da discussão nestes autos terá tido origem num contrato celebrado entre a Reclamada e a --- e/ou a --- Isto é, uma empreitada entre profissionais.

Neste sentido, por despacho de 27 de abril de 2026 junto a fls., ambas as Partes foram notificadas a pronunciarem-se sobre a eventual incompetência material do CACCL.

O Reclamante manteve o entendimento de que o CACCL é competente para conhecer deste litígio. A Reclamada, diferentemente, sustentou que não.

Apreciando e decidindo.

Além da responsabilidade direta do vendedor-profissional e do empreiteiro-profissional perante, respetivamente, o consumidor-comprador e o consumidor-dono da obra, o Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro, prevê ainda a responsabilidade direta do produtor. Nos termos do n.o 1 do seu artigo 40.o "

Deste modo, por opção do legislador português1, o consumidor pode responsabilizar diretamente sujeitos situados em momentos anteriores da cadeia de comercialização, especificamente o produtor, por desconformidades do bem adquirido, não obstante este não ser parte no contrato celerado pelo consumidor. Quanto ao conceito de produtor, dispõe a alínea *p)* do artigo 2.o do Decreto-Lei n.o

84/2021, na parte que aqui releva, que é o fabricante do bem, ou seja, o seu produtor real. Por seu turno, nos termos da alínea *c)* do mesmo preceito, o conceito de "bens" abrange tanto os bens móveis como os bens imóveis, compreendendo estes últimos os prédios urbanos destinados a fins habitacionais.

1 Cf. Considerando 63 do Diretiva (EU) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho.

adquirido um bem, conteúdo ou serviço digital que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem

o consumidor que tenha

grave inconveniente para o consumidor."

Assim, tendo ficado provado que o bem adquirido foi um imóvel para uso não profissional e que o Reclamante pretende responsabilizar diretamente o seu construtor, entende-se que o litígio configura um conflito de consumo e que, portanto, o CACCL dispõe de competência material para conhecer da presente reclamação2.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas. Concretamente o Reclamante tem legitimidade, atenta a reclamação apresentada, por um lado, e o regime de bens em que está casado, nos termos do disposto no artigo 1678.o, n.o 3, do Código Civil e do artigo 30.o do CPC.

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

**

O Reclamante comprou um apartamento para viver a profissional que, por sua vez, foi construído pela Reclamada.

A questão a resolver nestes autos consiste na apreciação do eventual direito do Reclamante à reposição da conformidade do vidro da janela do imóvel, com fundamento na sua falta de conformidade.

Para tanto, é necessário, por um lado, a prova da falta de conformidade do bem adquirido pelo Reclamante, e, por outro, que a desconformidade de tal serviço lhe permita exigir da Reclamada a reposição da mesma.

Compulsada a matéria de facto, considera o Tribunal que ficou provada a falta de

conformidade do bem adquirido pelo Reclamante, concretamente em relação ao vidro de uma das janelas. Com efeito, não possui as caraterísticas habituais e expectáveis de uma casa destinada a habitação, adquirida por € 785.000, cujo vidro de uma das suas janelas adquiriu fissuras ou ruturas. Tal constitui uma falta de conformidade que se presume ocorreu no momento da aquisição (cf. artigo 7.o, n.o 1, al. *d)*, e 13.o do DL n.o 84/2021). Perante tais factos, e conforme acima fundamentado, não logrou a Reclamada provar a origem de tal fissura ou rutura.

Concretamente de que não resultaram de uma falta de conformidade do bem, mas que foram provocadas por terceiro, pelo próprio Reclamante.

Nos termos legais, nos casos de falta de conformidade, o consumidor, ora Reclamante, tem direito à reposição da conformidade do bem diretamente junto do produtor, ora Reclamada, não tendo sido invocado, nem consequentemente provado, quaisquer dos factos que fundamenta a oposição do produtor ao direito do Reclamante (cf. artigo 40.o, n.o 1, DL n.o 84/2021).

2 De modo semelhante, cremos, *vide* Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 15 de setembro de 2025 (EVA ALMEIDA), Proc. n.o 84/21.8T8PVL.A.G1, disponível em www.dgsi.pt

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a repor a conformidade do vidro da janela da fração do Reclamante.

Fixa-se à reclamação o valor de € 747,77 (setecentos e quarenta e sete euros e setenta e sete euros), o valor do orçamento de reparação da janela do Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de maio de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)