Processo nº 4673/2025

Sentença Nº 182 / 2026

SUMÁRIO:

O serviço de mão de obra de montagem de um pavimento terá de corresponder ao valor efetivo da área onde é aplicada e não mais do que isso, independentemente de ser, ou não, mais trabalhoso para o profissional.

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 contratou à Reclamada o fornecimento e a montagem de pavimento de cozinha. Que foi faturado em excesso 14m2 de mão de obra, cola e autonivelante, que parte do pavimento colocado foi danificado na montagem da cozinha e que existe um painel da cozinha que não está de acordo com a planta contratada. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do valor pago em excesso de mão de obra, cola e autonivelante, que contabiliza em € 252,00, acrescido de IVA, na reparação dos danos causados no pavimento durante a montagem da cozinha (€ 801,32) e na correção do painel incorretamente montado na cozinha (€ 421,43).

A Reclamada contestou, reconhecendo que a área do pavimento fornecido foi superior à área do apartamento do Reclamante, mas que tal excesso é normal em função dos cortes e recortes da montagem, estando dentro das margens de segurança praticadas no mercado. Que, relativamente aos danos no pavimento, não é de crer que os técnicos responsáveis pela montagem da cozinha os tenham provocado e que, em todo o caso, atendendo à sua pequena dimensão e dado que as réguas daquele piso são coladas, a colocaçao de massa correspondente a cor do pavimento, garante a satisfaçao e reparaçao integral do Reclamante. Por fim, quanto ao painel de mobiliário da cozinha, que o mesmo não podia ter sido montado de

outra forma, atenta a bomba de calor existente no local, não sendo possível proceder à instalação daquele painel de forma tecnicamente alternativa.

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 Reclamada é uma sociedade que fornece e instala cozinhas (facto do conhecimento público e deste tribunal);

2. A 7 de março de 2025, o Reclamante contratou à Reclamada o fornecimento e a montagem de 114 m2 de pavimento, autonivelante, cola, mão de obra, para a sua cozinha, por € 8.013,20 (cf. fatura junta a fl. 3);

3. A 13 de março de 2025, por ocasião da entrega do material, o Reclamante informou a Reclamada que a aérea indicada não correspondia à área do imóvel, e que, comprovando-se o erro, iria solicitar o reembolso do valor pago a mais (cf. *email* junto a fl. 21 e *email* junto a fl. 22);

4. A habitação do Reclamante não tem mais do que 100 m2 quadrados (provado por acordo das partes e planta junta a fl. 19);

5. A 16 de abril de 2025, o Reclamante contratou à Reclamada, entre outros bens, o fornecimento e a montagem de móveis e de equipamentos de cozinha por € 8.428,58 (cf. fatura junta a fl. 2);

6. O Reclamante contratou os fornecimentos e serviços provados em 2. e 5. *supra* para a sua residência e da sua mulher (cf. declarações do Reclamante);

7. Após a montagem do pavimento da casa do Reclamante, foi montada a cozinha, assim como realizadas outras obras e colocada uma bomba de água/calor (cf. declarações do Reclamante, inquirição das testemunhas --- e ---);

8. Por ocasião da montagem da cozinha, o Reclamante colocou no seu pavimento papelão de cartão (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);

9. Após a montagem da cozinha, a habitação do Reclamante ainda teve obras (cf. declarações do Reclamante);

10. No pavimento da cozinha do Reclamante há três tábuas/réguas que estão com pequenos danos (furos) (cf. imagens junto a fls. 4 e 5, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);

11. Na montagem da cozinha, a Reclamada colocou junto da bomba de calor um painel lateral direito de dimensões superiores relativamente à demais parte frontal da cozinha (cf. imagens junto a fl. 4, 20 e declarações do Reclamante);

12. A 10 de maio de 2025, o Reclamante manifestou o seu descontentamento por ter pago mão de obra, cola e autonivelante em área superior à área útil do apartamento (cf. *email* junto a fl. 4);

13. Também a 10 de maio de 2025, o Reclamante comunicou à Reclamada danos no pavimento, com vista à sua reparação, o que não aconteceu (cf. *email* junto a fl. 4, imagens junto a fls. 4 e declarações do Reclamante);

14. A 30 de julho de 2025, o Reclamante reportou à Reclamada que o móvel da bomba de calor deveria ser semelhante ao do forno, sem interrupção, solicitando a sua correção (cf. *email* junto a fl. 4, imagem junto a fl. 4 e declarações do Reclamante);

15. A 30 de setembro de 2025, o Reclamante solicitou à Reclamada novos esclarecimentos em relação à aérea da mão de obra, cola e autonivelante cobrado (cf. *email* junto a fl. 6).

3.1.2. Factos Não Provados

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

1. Qual o desenho e dimensões da cozinha contratada pelo Reclamante à Reclamada;

2. Que o Reclamante não tenha aceitado o modelo da cozinha instalada pela Reclamada por ocasião da sua instalação;

3. A origem dos danos causados no pavimento da cozinha do Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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. Da parte da Reclamada foram inquiridas as seguintes testemunhas: --- e ---

Começando pelo Reclamante, esclareceu o mesmo que, contratou à Reclamada o fornecimento de pavimento para a sua casa, assim como móveis e a montagem de uma cozinha. Que o projeto da cozinha foi elaborado pela Reclamada juntamente com o Reclamante. Que a área do pavimento da casa não era superior a 100 m2, tendo a Reclamada fornecido ao Reclamante 14 m2 a mais de pavimento, mão de obra, autonivelante e cola. Que, após a conclusão do pavimento, tapou o mesmo com cartão, tendo depois disso sido montada a cozinha. Que após a retirar dos cartões ainda foram realizadas intervenções na cozinha, designadamente a colocação de bomba de água/calor efetuada pelo Reclamante. Que após a conclusão da cozinha e retirada dos cartões verificou danos no pavimento, na zona da cozinha e da entrada que reportou à Reclamada. Que o projeto inicial da cozinha não contemplava um móvel lateral da bomba de calor até ao chão, conforme executado.

A testemunha ---, sócio único da sociedade ---., esclareceu que a mencionada empresa monta cozinhas. Que, no caso em discussão, foi contratado pela Reclamada para montar uma cozinha na casa do Reclamante. Que, por ocasião da montagem da cozinha, o pavimento da mesma estava coberto por cartões, desconhecendo o estado em que se encontrava o pavimento por debaixo dos mesmos. Que, nesta ocasião, os mencionados cartões não estavam danificados. Que, após montar a cozinha, varreu os cartões por cima do pavimento, que os mesmos não tinham danos e que não os retirou. Questionada quanto ao móvel lateral direito junto da bomba de calor, respondeu a testemunha que a questão foi expressamente falada pela testemunha com o Reclamante, antes da sua montagem, tendo-lhe sido explicado que o painel lateral tinha de ser construído até ao chão, pois, caso contrário, se o cliente não aceitasse, a cozinha não seria feita. Que se assim não fosse, o móvel ficaria com um canto por segurar e com um buraco lateral para o móvel da bomba.

Por sua vez, a testemunha, ---, sócio único da ---, Lda., esclareceu que mencionada empresa aplica pavimentos e monta cozinhas. Que, no caso em discussão, foi contratado pela Reclamada para montar o pavimento na casa do Reclamante, tendo tirado as medidas do mesmo e indicado à Reclamada 114 m2 por motivos de cortes e desperdícios. Que montou o pavimento em toda a casa, antes da cozinha e das demais obras na mesma estarem concluídas. Que, após a conclusão de todo o pavimento, percorreu o mesmo juntamente com a mulher do Reclamante para confirmarem que tudo estava corretamente montado e sem danos. Que assim sucedeu, tendo deixado o local com o pavimento totalmente descoberto. Que posteriormente, a pedido da Reclamada, regressou à casa do Reclamante, onde pode confirmar a existência de danos muito pequenos, difíceis até de identificar, no pavimento da cozinha. Que os referidos danos são os constantes da fotografia junta a fl. 5, não tendo verificado outros. Que, nesta ocasião, informou a mulher do Reclamante que os mencionados danos são reparáveis, através da aplicação de produto específico, não se notando mais.

Avançando para os factos não provados, faz-se notar que, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, competia ao Reclamante a respetiva demonstração. Contudo, compulsada a prova na sua globalidade, não se considerou que o Reclamante tivesse feito prova dos mesmos, não se considerando suficiente para tal as declarações do Reclamante, perante a demais prova junta aos autos e a inquirição das testemunhas arroladas pela Reclamada.

Quanto ao facto não provado A., fazer notar que o Reclamante nem sequer juntou as maquetes do modelo de cozinha que terá contratado com a Reclamada, de modo a permitir concluir se o mesmo foi ou não cumprido.

Por outro lado, quanto ao facto não provado B., atento as declarações do Reclamante e a inquirição da testemunha António Félix, não ficou o tribunal convicto de que o Reclamante não tivesse sido informado e aceitado a colocação do painel lateral do móvel junto da bomba de calor, nos termos em que o mesmo foi colocado.

Por fim, relativamente ao facto não provado C., compulsada a prova na sua globalidade, designadamente as imagens juntas a fl. 5, as declarações do Reclamante e inquirição das testemunhas da Reclamada, apenas ficou provado que no pavimento da cozinha do Reclamante há três tábuas/réguas com pequenos danos, mas não aquilo que os provocou. A circunstância de, após a colocação do pavimento, terem sido realizadas outas obras e intervenções na cozinha do Reclamante, designadamente a montagem da cozinha e da bomba da água, uma pela Reclamada e outra pelo Reclamante, não permite concluir pela origem dos mencionados danos.

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 Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, considerando o pedido que foi formulado pelo Reclamante.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante comprou à Reclamada, profissional, o fornecimento de pavimento e de móveis para a cozinha da sua casa. Uma *empreitada de consumo*, regulada pelo Decreto- Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro.

As questões a resolver nestes autos são as seguintes:

- Do direito do Reclamante à devolução do valor pago por excesso relativamente 14m2 de mão de obra, cola e autonivelante;

- Do direito do Reclamante à reparação dos danos causados no pavimento;

- Do direito do Reclamante à correção do painel montado na cozinha junto da bomba de calor.

Vejamos.

a) *Do direito do Reclamante à devolução do valor pago por excesso relativamente 14m2 de mão de obra, cola e autonivelante*

Pede o Reclamante a condenação da Reclamada da devolução do valor pago por excesso relativamente 14 m2 de mão de obra, cola e autonivelante, que contabiliza em € 252,00, acrescido de IVA.

Conforme é do conhecimento público, segundo as regras das *legis artis*, o pavimento encomendado para montar deve ser sempre comprado com uma folga para desperdício, resultante de cortes, recantos, quebra, divisões pequenas, padrões diagonais, etc. Nestas circunstâncias é até recomendável guardar uma ou duas caixa extra para futuras reparações.

Relativamente a esta questão, ficou provado que a área a pavimentar pela Reclamada não era superior a 100 m2. Que, contudo, a Reclamada cobrou ao Reclamante o material relativo a 114 m2 de pavimento e respetiva mão de obra.

Contudo, não ficou provado que os 14 m2 de pavimento e autonivelante a mais foram uma folga excessiva para fração onde o mesmo se destinava a ser aplicada. Assim, quanto aos 14 m2 a mais de pavimento e de autonivelante, impunha-se prova adicional, por parte do Reclamante para considerar que esta folga foi excessiva.

Contudo, quanto à quantidade de cola cobrada ao Reclamante, de 114m2, já se afigura excessivo o valor cobrado. Com efeito, a mesma será aplicada apenas na área do pavimento efetivamente aplicado e não no sobrante, considerando-se excessivo e sem racional técnico atendível, a cobrança de 114 m2 de cola. Admite-se a folga de 5m2, mas não mais do isso. Assim, tem o Reclamante direito ao reembolso do diferencial de 9 m2 de cola a mais cobrada pela Reclamada.

Por fim, quanto à mão de obra do pavimento, também o valor cobrado se entende indevidamente cobrado. Com efeito, o serviço de mão de obra de montagem de um pavimento teria sempre de corresponder ao valor efetivo da área aplicada: 100 m2, não mais do que isso, independentemente de ser, ou não, mais trabalhoso. Assim, tem o Reclamante direito a receber, por indevidamente cobrado pela Reclamada, 14 m2 de mão de obra de aplicação do pavimento.

Nestes termos, procede parcialmente o pedido do Reclamante até ao limite de € 252,00, acrescido de IVA.

b) *Do direito do Reclamante à reparação dos danos causados no pavimento*

Em segundo lugar, pede o Reclamante a condenação da Reclamada na reparação dos danos causados no pavimento. Não tendo ficado provada a origem dos mesmos, concretamente durante a montagem da cozinha, nem que estes resultaram de uma desconformidade do próprio material, improcede a pretensão do Reclamante.

c) *Do direito do Reclamante na correção do painel montado na cozinha*
Por fim, pede o Reclamante a condenação da Reclamada na correção do painel

incorretamente montado na sua cozinha.
Quanto a esta pretensão, não tendo ficado provado qual o desenho, medidas e projeto

da cozinha contratada à Reclamada, nem que o painel colocado tenha sido recusado pelo Reclamante, improcede tal pedido.

4. DECISÃO

Em face do exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a devolver ao Reclamante os seguintes diferenciais cobrados indevidamente: 9 m2 de cola e 14 m2 de mão de colocação de pavimento, acrescido do IVA correspondente.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.532,71 (mil quinhentos e trinta e dois euros e setenta e um euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de maio de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)