

Processo nº 4932/2025

Sentença Nº 251 / 2026

SUMÁRIO:

Não tem direito ao reembolso do preço da empreitada, com fundamento na sua desconformidade, o consumidor que, sem razão atendível para tal, se recusou a aceitar a reposição de conformidade que o profissional se dispôs a efetuar.

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 a Reclamada o afagamento de varias divisoes do seu apartamento. Que tal nao foi feito corretamente, uma vez que, passados poucos meses, reapareceram manchas no chao. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do valor pago pelo serviço, de € 1.260,00.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que foi contratada para afagar e envernizar o piso da fração do Reclamante e que o fez. Que as manchas reportadas surgiram mais de um ano apos o serviço, nao resultando de ma execucao, mas que foram provocadas por causas externas. Que, apesar disso, a Reclamada mostrou-se disponível para analisar e repor a situação, tendo agendado varias datas. Que, a 26 de setembro de 2025, foi agendada uma intervencao, tendo o Reclamante sido informado do atraso. Que, nesta ocaçiao, o Reclamante recusou a intervencao dirigindo impropérios e inviabilizando a correção. 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 reabilitação de imóveis (cf. doc. junto a fl. 3 e inquirição da Reclamada);
2. A 21 de março de 2022, o Reclamante contratou à Reclamada o afagamento e envernizamento do piso de várias divisões do seu apartamento, sito na Avenida ----, por € 960,00, acrescido de IVA (cf. fatura junta a fl. 3 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante vive no mencionado apartamento (cf. declarações do Reclamante);
4. A Reclamada executou o serviço e, no final do mesmo, o pavimento não tinha manchas (cf. imagens juntas a fls. 11 a 15, declarações do Reclamante e da Reclamada);
5. Posteriormente, em data não apurada, o piso de algumas das divisões intervencionadas pela Reclamada apresentava manchas (cf. doc. junto a fls. 17, 18 e 19, declarações do Reclamante e da Reclamada);
6. O Reclamante reportou a situação à Reclamada, com vista à sua reparação (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);
7. A Reclamada fez deslocar um técnico ao apartamento do Reclamante, que confirmou o problema, ficando de o reparar (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);
8. A reparação do pavimento acabou por ficar acordada para o dia 26 de setembro de 2025, pelas 9h30m (cf. declarações do Reclamante);
9. A 26 de setembro, a Reclamada informou o Reclamante que só poderia chegar a casa deste pelas 12h:00m e, posteriormente, só depois do almoço (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);
10. Nesta ocasião, o Reclamante informou que não falaria mais com o técnico e que não aceitaria a reparação (cf. declarações do Reclamante e do legal representante da Reclamada);

11. A 30 de setembro de 2025, o Reclamante solicitou à Reclamada o reembolso de € 1.260,00 (cf. doc. junto a fls. 4-5 e declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

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

A. A origem das manchas do pavimento 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 onus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com destaque para os mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos ao Reclamante e ao legal representante da Reclamada, ---, gerente.

Começando pelo Reclamante, esclareceu que contratou a Reclamada o afagamento e o envernizamento das divisões da casa onde vive. Que a Reclamada fez o serviço. Posteriormente, uns meses depois, surgiram manchas no pavimento, pelo que reportou a situação à Reclamada. Que a Reclamada foi ao local e comprometeu-se a arranjar o pavimento. Que foram agendadas várias datas, posteriormente canceladas pela Reclamada. Que a reparação foi agendada para o dia 26 de setembro de 2025, pelas 09h30m, tendo a Reclamada informado que chegaria mais tarde. Que, após isso, o Reclamante informou a Reclamada que não falaria mais com o técnico desta e que não aceitaria a reparação, tendo posteriormente exigido o reembolso do preço.

Da parte da Reclamada, o gerente. Esclareceu o mesmo que a Reclamada tem por objeto a realização de trabalhos de construção civil, designadamente o afagamento e o envernizamento de pavimentos. Que foi contratada pelo Reclamante para afagar e envernizar algumas das divisões da casa deste e que fez o serviço. Que posteriormente, cerca de um ano depois, o Reclamante reportou manchas no pavimento, tendo ido um técnico da Reclamada ao local. Que, nessa ocasião, apesar de entender que as manchas existentes resultaram de infiltrações ascendentes, aceitou arranjar o pavimento. Que foram agendadas algumas datas, posteriormente desmarcadas por motivos relativos à Reclamada ou a condições climáticas necessárias à execução do trabalho, acabando a intervenção por ser agendada para o dia 26 de setembro de 2025, pelas 09h30m, tendo informado o Reclamante que chegaria mais tarde. Que, após isso, o Reclamante informou que não falaria mais com o técnico da Reclamada e que não aceitaria a intervenção, tendo solicitado o reembolso do preço.

Quanto ao facto não provado, não logrou a Reclamada provar a origem das manchas no pavimento da residência do Reclamante, através de perícia, prova testemunhal ou outro meio de prova legalmente admissível, não se considerando suficientes para tal as imagens do piso, nem as meras alegações do legal representante da Reclamada, que nunca esteve no local, não obstante afirmar que as manchas em causa resultam de infiltrações ascendentes.

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 do pedido do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciais e são legítimas.

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

**

O Reclamante contratou a Reclamada o afagamento e o envernizamento do pavimento de parte da sua habitação. 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 o Reclamante tem direito ao reembolso do preço, com fundamento na desconformidade do serviço realizado pela Reclamada.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

Ficou provado que a Reclamada, tendo-lhe sido reportadas manchas no pavimento, apesar de não as considerar da sua responsabilidade, dispôs-se a repará-las. Que, tendo-se atrasado na hora agendada, informou o Reclamante do atraso e que este último, sem que tenha ficado provada qualquer razão atendível para tal, recusou-se a aceitar tal reparação ou receber a Reclamada. Assim, entende o Tribunal que a reposição da conformidade apenas não foi efetuada por falta de colaboração do Reclamante. Isto é, por mora do credor da conformidade (cf. artigo 813.º do Código Civil).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se a reclamação o valor de € 1.260,00 (mil duzentos e sessenta euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de junho de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)