

Processo n.º 91/2026

Sentença n.º 259/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificado nos autos;

RECLAMADA: ---, devidamente identificada nos autos, representada pelo seu representante legal, ---, conforme certidão permanente do registo comercial.

2. SUMÁRIO

I. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, 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;

II. Nos termos do artigo 562.º CC, “[q]uem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, no âmbito de um contrato de empreitada celebrado com a Reclamada, peticionar a condenação da mesma no pagamento de uma indemnização no montante de 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos).

Alega, em síntese, que, no dia 24.11.2025, solicitou a recolha de um televisor no seu domicílio para que fosse analisado um problema de saturação da cor e aferir da viabilidade da reparação da mesma. Após a análise, concluiu-se pela inviabilidade económica de reparar o bem, pelo que o Reclamante solicitou a devolução do televisor.

Suced, porém, que aquando da devolução, a Reclamada produziu um risco no ecrã do televisor. Neste contexto, o Reclamante pretende ser indemnizado pelo valor de 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos), o qual reputa corresponder à cotação operada pela Sony (marca produtora do bem).

A Reclamada, por seu turno, não impugna ter produzido o risco no ecrã e reconhece ter responsabilidade na produção do mesmo. Contudo, alega que estamos perante um televisor que já apresentava problemas no seu funcionamento e cuja reparação não se apresentava como

economicamente viável. Assim, e mediante a primeira proposta que lhe foi dirigida pelo Reclamante em virtude da produção do dano, no dia 17.02.2026, procedeu à realização de uma transferência bancária no valor de 400 € (quatrocentos euros) para o IBAN indicado pelo Reclamante. Sustenta, deste modo, que mais nada lhe pode ser exigido.

Não foi possível conciliar as partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. 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 dedica-se, entre outros, à reparação de televisores;
- b) O televisor foi adquirido pelo Reclamante em 13.08.2022;
- c) No dia 24.11.2025, o Reclamante solicitou a recolha de um televisor no seu domicílio para que fosse analisado um problema de saturação da cor e aferir da viabilidade da reparação da mesma;
- d) O televisor apresentava problemas na imagem do lado direito, com cintilações de cor e brilho, bem como tinha uma mancha escura de pixéis danificados no canto superior direito;
- e) O preço para a reparação poderia ascender a 600 € (seiscentos euros), mais IVA;
- f) Após a análise, concluiu-se pela inviabilidade económica de reparar o bem, pelo que o Reclamante solicitou a devolução do mesmo;
- g) No dia 26.11.2025, aquando da devolução, a Reclamada produziu um risco no ecrã do televisor e informou o Reclamante;
- h) No dia 03.12.2025, o televisor foi entregue ao Reclamante, tendo a Reclamada assumido a responsabilidade na guia de transporte;
- i) A Reclamada contactou a SONY – marca produtora – do televisor e obteve uma proposta para o Reclamante;

- j) A proposta transmitida ao Reclamante no dia 04.12.2025, foi a troca do televisor por outro, com três anos de garantia, assumindo o Reclamante o custo de 473 € (quatrocentos e setenta e três euros) e a Reclamada o custo de 307,44 € (trezentos e sete euros e quarenta e quatro cêntimos);
- k) No dia 05.12.2025, a Reclamada envia ao Reclamante, por via de correio eletrónico, a proposta da Sony;
- l) No dia 17.12.2025, o Reclamante reitera, por correio eletrónico, que o dano foi causado nas instalações da Reclamada, pelo que pretende ser indemnizado em 550 € (quinhentos e cinquenta euros);
- m) No dia 22.12.2025, a Reclamada, através de correio eletrónico, menciona a proposta inicial do Reclamante no valor de 400 € (quatrocentos euros) acrescidos de 45 € (quarenta e cinco euros), informando que não prescinde do valor do serviço 45 € (quarenta e cinco euros), mas que aceita transferir 400 € (quatrocentos euros);
- n) No dia 24.12.2025, o Reclamante exige que lhe sejam pagos 500 € (quinhentos euros) até dia 06.01.2026;
- o) No dia 17.02.2026, a Reclamada procedeu à realização de uma transferência bancária no valor de 400 € (quatrocentos euros) para o IBAN indicado pelo Reclamante;

3.1.2. Factos não provados

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

- a) Que o televisor ainda tivesse aquando da produção do risco um valor de mercado de 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos).

3.1.3. 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, através das declarações das partes. 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.

Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Nesse sentido, resultou demonstrada a existência de uma relação contratual entre as partes, bem como os respetivos termos, a ocorrência do dano e o contexto em que o mesmo se verificou. Mais se deu como provada, mediante a junção de correio eletrónico pela Reclamada, a cronologia das comunicações trocadas entre as partes.

Quanto ao facto não provado, não se pode considerar o mesmo como verificado precisamente em virtude dos elementos probatórios que constam dos autos. Com efeito, o televisor objeto do litígio foi adquirido em 13.08.2022, pelo que à data da verificação dos factos não se encontrava em estado novo. Por outro lado, o valor de 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos) apresentado pela SONY e ao qual o Reclamante faz apelo na sua linha de argumentação, referia-se ao valor para aquisição de um aparelho, do mesmo modelo, porém novo, i.e., sem qualquer utilização e sem danos no painel (que mesmo em momento posterior ao risco já existiam no aparelho do Reclamante. Não se pode considerar provado que um aparelho que já apresentava problemas na imagem do lado direito – com cintilações de cor e brilho – e que tinha uma mancha escura de pixéis danificados no canto superior direito, acrescido a três anos de utilização, tinha um valor comercial, à data dos danos, de 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos).

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

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 – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação

¹ CC – Código Civil.

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. Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

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 – LDC), 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 ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Importa principiar por esclarecer os termos em que foi formulado o pedido pelo Reclamante de modo a balizar a jurisdição do Tribunal. De acordo com o peticionado, o Reclamante pretende o reembolso total do valor do televisor danificado, o qual cifra em 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos). Não foi peticionado, em momento algum da sua reclamação, o reembolso do valor suportado pelo serviço de recolha / entrega e análise do televisor, motivo pelo qual esse montante e a sua possível devolução fica fora da cognição do Tribunal.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada (artigo 1207.º do Código Civil – CC), pois estamos perante o negócio

jurídico pelo qual “uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço”. Neste contexto, a Reclamada é o empreiteiro e o Reclamante o dono da obra.

Esta empreitada, por seu turno, deve ser qualificada não como meramente civil, mas como uma empreitada de consumo, na medida em que a Reclamada se dedica profissionalmente à construção e remodelação de imóveis e dado que o Reclamante contratou o serviço de reparação do imóvel do qual é administrador de condomínio e cujas frações se destinam integralmente à habitação. As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro², nos termos do seu artigo 3.º, n.º 1, al. b), em conjunto com o regime previsto nos artigos 1207.º e ss. do CC. O Decreto-Lei n.º 84/2021 determina no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor.

Não obstante, o Reclamante funda o seu pedido na responsabilidade civil da Reclamada. Com efeito, ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[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 aprovarem”. 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.

Nos termos do artigo 397.º CC, a Reclamada deveria ter procedido a todos os trabalhos que estavam contratualizados por via da aceitação do orçamento e com a qualidade exigida às tarefas que se propôs a cumprir. O mesmo é afirmar que a se Reclamada obrigou a realizar recolher o televisor, proceder à análise do mesmo e devolvê-lo sem quaisquer danos.

² Regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.

De acordo com a matéria considerada como provada, não foi isso que sucedeu, pois aquando da devolução do televisor a Reclamada produziu um dano no ecrã do mesmo, tendo ficado riscado.

Estando a ser invocada a responsabilidade civil da Reclamada, 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. O facto lesivo é consubstanciado pelo risco causado no ecrã do televisor, ou seja, pela ação da Reclamada que impactou a integridade do bem. A ilicitude, por seu turno, consiste na divergência entre a obrigação a que a Reclamada se vinculou e o que prestou, ou seja, a entrega do bem em outras condições que não as acordadas. A culpa encontra-se presumida, nos termos do artigo 799.º, n.º 1 CC, não tendo a Reclamada lograr elidir esta presunção. Aliás, a própria Reclamada assumiu a sua culpa, confessando-se devedora do Reclamante e procedendo ao pagamento da indemnização *supra* referida. Este direito resulta ainda do artigo 12.º/1, da Lei n.º 24/96, de 31-07, que dispõe que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos”.

O nexo de causalidade também está verificado nos termos do artigo 563.º CC, restando somente quantificar os danos. Neste ponto, importa convocar o artigo 562.º CC, no qual se determina que “[q]uem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. Por conseguinte, e de acordo com a regra contida no artigo 566.º, n.º 1 CC “[a] indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor”. Logo, em princípio, a Reclamada estaria obrigada a substituir o ecrã riscado a expensas suas.

Não obstante, a Reclamada avançou com o pagamento de uma indemnização de 400 € (quatrocentos euros) através de transferência bancária, valor que corresponde a maior de metade do valor do televisor novo de acordo com a cotação atribuída pela SONY, a qual, recorde-se, era de 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos). ademais,

o Reclamante ficou na sua posse com o aparelho avariado. Corresponde igualmente ao valor da proposta inicial do Reclamante.

Assim sendo, dispõe o artigo 566.º, n.º 3 que, “[s]e não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”. Ficou provado o dano sofrido pelo Reclamante, mas não ficou provado o valor exacto do dano, sobretudo porque não foi junto aos autos nenhum documento que ilustrasse o valor da reparação para repor a conformidade do bem. Deste modo, tendo por referência o valor necessário para adquirir um bem novo – atendendo ao comunicado pela Sony – o montante da indemnização liquidada pela Reclamada corresponde a 51,25% daquele valor.

Face ao exposto, e atendendo a que o bem já se encontrava danificado, que o custo da respetiva reparação poderia ascender a 600 € (seiscentos euros), acrescidos de IVA, bem como ao facto de o Reclamante ter mantido a posse do equipamento, conclui-se que a indemnização fixada se mostra – por referência aos critérios de equidade legalmente previstos – mais do que suficiente para acautelar a sua posição.

Com efeito, se é certo que um dos princípios estruturantes do ordenamento jurídico português é o do integral ressarcimento dos danos, não é menos relevante o princípio da proibição do enriquecimento sem causa. Nesta medida, a função da responsabilidade civil consiste em reconstituir a situação que existiria caso não se tivesse verificado o evento danoso, e não em colocar o lesado numa posição mais favorável do que aquela em que se encontraria. Assim dispõe o artigo 562.º do Código Civil: “[q]uem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação” (destaque nosso).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação por não provada, e, por conseguinte, absolve-se a Reclamada do pedido.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 780,44 € (setecentos e oitenta euros e quarenta e quatro cêntimos), que corresponde ao pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 17 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)