Processo n.º 4767/2025

Sentença n.º 321/2026

---

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificada nos autos;

RECLAMADA: ----., devidamente identificada nos autos, *ausente*.

2. SUMÁRIO

I. 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);

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. Assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de empreitada com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal um pedido de condenação desta no pagamento de uma indemnização no valor total de 967,40 € (novecentos e sessenta e sete euros e quarenta cêntimos).

Assim, alega para tal, e em síntese, que no dia 07.01.2025, celebrou com a Reclamada um contrato de empreitada com vista à elaboração de uma estante de mobiliário para o hall de entrada do seu domicílio. A peça seria elaborada com base num desenho feito à medida e

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

o preço total seria de 4.674 € (quatro mil, seiscentos e setenta e quatro euros), no qual se incluía a instalação. O valor seria liquidado em três prestações, nos seguintes termos: (i) 50% no ato da encomenda, (ii) 40% na data de 03.03.2025 e o (iii) os 10% remanescentes aquando da conclusão.

O prazo acordado pelas partes para a conclusão foi de 90 (noventa) dias após o pagamento do valor inicial, a título de sinal, o qual teve lugar no dia 03.03.2025. Com vista a proporcionar as condições necessárias para a instalação, e mediante pedido da Reclamada, alega a Reclamante que preparou o hall de entrada para receber a estante a partir de março de 2025. Sucede, porém, que a instalação não teve lugar na data prevista, apenas sendo dado como concluído o projeto em 13.02.2026.

Por outro lado, alega a Reclamante que a moldura final da estante apresenta assimetrias relativamente aos desenhos técnicos aprovados, as quais são resultado da necessidade de solucionar – de forma improvisada – um erro de produção inicial.

Face ao exposto, a Reclamante peticiona a redução do preço final em 10%, face à não conformidade do bem com os desenhos técnicos, e uma indemnização no valor de 500 € (quinhentos euros) fundada na mora no cumprimento, na privação do uso do bem e nos incómodos inerentes a ter tido o seu hall de entrada em obras durante onze meses.

A Reclamada, por seu turno, pese embora citada nos termos previstos no Regulamento Harmonizado para todos os centros de arbitragem de consumo, não contestou, não compareceu ou se fez representar. Em virtude da ausência da Reclamada não foi possível promover quaisquer tentativas conciliatórias entre 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:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

a) A Reclamada dedica-se ao comércio por grosso e comércio a retalho de mobiliário e artigos de decoração;
b) No dia 07.01.2025, celebrou com a Reclamada um contrato de empreitada com vista à elaboração de uma estante de mobiliário para o hall de entrada do seu domicílio;
c) A peça foi elaborada com base num desenho feito à medida e o preço total foi de 4.674 € (quatro mil, seiscentos e setenta e quatro euros), no qual se inclui a instalação;
d) O preço seria liquidado em três prestações, nos seguintes termos: (i) 50% no ato da encomenda, (ii) 40% na data de 03.03.2025 e o (iii) os 10% remanescentes aquando da conclusão;
e) O prazo acordado pelas partes para a conclusão foi de 90 (noventa) dias após o pagamento sinal de adjudicação e aprovação de Desenhos Técnicos;
f) O pagamento a título de sinal teve lugar no dia 03.03.2025;
g) O mobiliário encomendado consta na nota de encomenda como "Composição de nicho com banco suspenso e fundo revestido com portas de acesso aos contadores 1880x590x2300";
h) A cláusula 2 do contrato prevê "O cliente tem de aprovar os Desenhos Técnicos, não em termos de medidas, pois isso é da responsabilidade da ---, mas sim em termos de todos os elementos presentes no documento escrito como Ordem de Produção, nomeadamente, quantidades, cores, texturas, entre outros";
i) Nas condições gerais de venda surge a cláusula E., onde se prevê que os prazos de entrega são considerados aproximados e que não haverá responsabilidade pelo atraso desde que o mesmo decorra de atrasos de terceiros;
j) A Reclamante aprovou os desenhos técnicos;
k) A ordem de produção foi emitida na data de 01.01.2025;
l) No dia 09.01.2025, a Reclamante procedeu ao pagamento, por via de transferência bancária, de 2.337 € (dois mil, trezentos e trinta e sete euros);

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

m) No dia 03.03.2025, a Reclamante procedeu ao pagamento, por via de transferência bancária, de 1.869,90€ (mil, oitocentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos);

n) No dia 13.02.2026, a Reclamante procedeu ao pagamento, por via de transferência bancária, de 467,40 € (quatrocentos e sessenta e sete euros e quarenta cêntimos);

o) A Reclamante preparou o hall de entrada para receber a estante a partir de março de 2025: a parede em betão e as caixas de eletricidade ficaram expostas;

p) Em 25.07.2025, a Reclamada informou, mediante solicitação, a Reclamante que não poderia entregar a encomenda antes de 20.09.2025;

q) No da 07.11.2025, a Reclamada informou, mediante solicitação, a Reclamante em como existia um atraso na produção devido a uma avaria na máquina de lacagem, mas que contava concluir o trabalho nas duas semanas seguintes;

r) Foram agendadas tentativas de entrega para os dias 3, 15 e 20 de outubro;

s) O início da instalação deu-se em 15.10.2025;

t) Existiu um agendamento para dia 30.01.2026, mas a Reclamada alegou que o seu veículo se avariou, não sendo possível a deslocação;

u) No dia 05.02.2026, os técnicos deslocaram-se ao domicílio da Reclamante, mas uma das peças tinha medidas erradas, não sendo possível concluir o projeto;

v) O projeto só foi concluído em 13.02.2026;

w) Na data de 13.02.2026, a Reclamada solicitou o pagamento do remanescente;

x) Na data de 13.02.2026, a Reclamante informou a Reclamada, por via de correio eletrónico, que a instalação tinha sido concluída, mas que a moldura final da estrutura apresentava assimetria em relação ao previsto nos desenhos técnicos aprovados, nomeadamente nas mata-juntas verticais, cujas dimensões são distintas das aprovadas;

y) As mata-juntas da moldura apresentam medidas distintas: 6 cm de largura no lado esquerdo e 9 cm no lado direito, sem que neste lado a medida não é uniforme, sendo de 10 cm na parte inferior.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se na apreciação crítica e conjugada dos documentos juntos aos autos e da prova produzida em audiência de discussão e julgamento, designadamente das declarações de parte, valoradas à luz das regras da repartição do ónus da prova, da experiência comum e de juízos de normalidade.
A Reclamada não interveio nos presentes autos, não tendo alegado nem demonstrado quaisquer factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado pela Reclamante. Todavia, o Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não consagra um regime de revelia com efeito cominatório pleno. Consequentemente, a falta de intervenção da Reclamada não determina a confissão dos factos alegados pela Reclamante, a qual manteve o ónus de demonstrar os factos constitutivos do direito que invoca.
Com efeito, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, cabe àquele que invoca um direito fazer prova dos respetivos factos constitutivos, competindo, por sua vez, à parte contrária, nos termos do n.º 2 da mesma disposição, a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos desse direito.
No caso concreto, a Reclamante logrou demonstrar os factos constitutivos da sua pretensão mediante a prova documental junta aos autos, corroborada pelas declarações prestadas em audiência, inexistindo elementos probatórios suscetíveis de abalar a credibilidade dessa prova.
Foi, assim, com base na apreciação crítica da prova produzida que o Tribunal formou a sua convicção quanto à matéria de facto provada e não provada.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 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.

*

Da competência do Tribunal: cumpre analisar a mesma em virtude da cláusula M. – Foro competente – das condições gerais de venda. De acordo com o disposto na mesma, "[p]ara dirimir eventuais litígios das transações realizadas com a ----., é competente o foro da Comarca do Porto, com expressa renuncia de qualquer outro". [sic].

O presente contrato assume a particularidade de ser um contrato de adesão. Pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG[1]. O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que "[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a

[1] DL CCG – Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma". Desta feita, encontramo-nos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso à Reclamante – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

Neste contexto, tem aplicação o disposto no artigo 21.º, al. h), onde se determina que absolutamente proibidas as cláusulas que "[e]xcluam ou limitem de antemão a possibilidade de requerer tutela judicial para situações litigiosas que surjam entre os contratantes ou prevejam modalidades de arbitragem que não assegurem as garantias de procedimento estabelecidas na lei". Ademais, por virtude do artigo 20.º do mesmo diploma, e aplicável a este litígio o artigo 19.º, al. g), o qual considera como relativamente proibidas, cláusulas que "[e]stabeleçam um foro competente que envolva graves inconvenientes para uma das partes, sem que os interesses da outra o justifiquem". Por conseguinte, a presente cláusula enferma do vício de nulidade, por disposição do artigo 12.º e o contrato subsiste nos termos do artigo 13.º. Desta feita, o presente tribunal é competente para conhecer e decidir o presente litígio.

*

Entre as partes 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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

ao comércio por grosso e comércio a retalho de mobiliário e artigos de decoração e a Reclamante contratou o serviço de elaboração e instalação do referido mobiliário que se destina ao hall de entrada da sua habitação pessoal e permanente.

As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro[2], 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.

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 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.

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 dos desenhos técnicos, assegurando a qualidade exigida às tarefas que se propôs a cumprir e os prazos a que se vinculou.
O mesmo é afirmar que a se Reclamada obrigou a realizar a obra nos termos contratualizados e com a qualidade acordada, conforme resulta do artigo 1210.º CC. Por outro lado, determina o artigo 1208.º CC que "[o] empreiteiro deve executar a obra em conformidade com o que foi convencionado, e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela, ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato". A própria lei baliza e qualifica a obrigação do empreiteiro: realizar a obra a que se obrigou e sem vícios [destaque

[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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

nosso]; apenas mediante a realização da obra e naqueles termos é que o mesmo se desonera da obrigação que sobre si recai (cf. artigo 772.º, n.º 1 CC).

Sucede, porém, que no âmbito deste contrato verificaram-se problemas de duas ordens distintas, embora complementares: (i) a qualidade do bem e serviço prestado e (ii) os alegados danos sofridos pelo não cumprimento tempestivo da obrigação.

No que concerne à estrutura de mobiliário produzida e instalada, e conforme resulta dos meios de prova juntos aos autos, não ficou realizada nos termos acordados. De facto, as mata-juntas da moldura apresentam medidas distintas: 6 cm de largura no lado esquerdo e 9 cm no lado direito, sem que neste lado a medida não é uniforme, passando a registar uma largura de 10 cm na parte inferior. Dos desenhos técnicos aprovados decorre que as medidas deveriam ser idênticas em todo móvel. Ademais, estamos perante uma peça de mobiliário realizada à medida e de qualidade e preços elevados.

Estamos perante uma empreitada de consumo, pelo que é de ponderar a aplicação do regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Com efeito, nos termos do artigo 3.º, n.º 1, al. b), relativo ao âmbito de aplicação, determina-se que presente decreto-lei é aplicável: "b) [a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações". De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. O móvel não corresponde ao encomendado, sendo, desse modo, desconforme nos termos do artigo 6.º. al. a) do referido Decreto-Lei.

Dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o "profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem". Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar da empreitada e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. Sucede, porém, que a Reclamada não conseguiu fazer essa prova, pelo que não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A Reclamante não solicitou a reparação junto da Reclamada, peticionando antes uma redução do preço. O Decreto-Lei impõe uma hierarquia, de acordo com a qual o primeiro feixe de direitos a exercer seria a reparação ou substituição. No entanto, e atendendo a todo o histórico desta relação contratual, entende o Tribunal ser aplicável o artigo 18.º, n.º 4, al. a), iv), podendo a Reclamante peticionar uma redução proporcional do preço. Assim, e segundo o disposto no artigo 18.º, n.º 5, "[a] redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade". O pedido de 10% (dez porcento) apresenta-se como compatível com a dimensão da desconformidade e atendendo à natureza da peça, sendo de proceder.

Quanto ao incumprimento do prazo de entrega, a obra deveria ter sido concluída no prazo de 90 dias após a aprovação dos desenhos técnicos, ocorrida em 01.04.2025. Todavia, a sua conclusão apenas ocorreu em 13.02.2026. Durante esse período, verificaram-se diversos agendamentos frustrados, que perturbaram o quotidiano pessoal e profissional da Reclamante. Acresce que esta ficou privada da plena utilização do hall de entrada da sua habitação, o qual permaneceu parcialmente inutilizável durante vários meses, mantendo-se, inclusivamente, caixas de quadros elétricos expostas.

Estamos, portanto, perante um cumprimento defeituoso da obrigação fundado num facto imputável à própria Reclamada. No seguimento do afirmado anteriormente, e atendendo ao pedido deduzido, o qual baliza a cognição do Tribunal, estamos perante a invocação de responsabilidade civil contratual por parte da Reclamada. Neste sentido, numa situação de responsabilidade civil 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 traduz-se no cumprimento extremamente tardio da obrigação, pois deveria ter findado no final de junho e apenas foi concluída em 13.02.2026. No que concerne à ilicitude,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 cumprido os prazos a que se vinculou sucessivamente. Contudo, não foi esta a realidade dos factos, pelo que a ilicitude se tem por verificada. Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demostrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não logrou fazer.

Resta, por fim, analisar os danos e o nexo de causalidade. Não existiram danos patrimoniais provados por parte da Reclamante, mas importa apurar danos não patrimoniais. O critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos "danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito". A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC.

Tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores que o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Todavia, ter o hall de entrada em obras durante todo o período que se compreende entre meados de março de 2025 e 13.02.2026, a impossibilidade de utilizar o hall e o próprio bem encomendado, as sucessivas marcações que implicaram modificações ao quotidiano da família e no plano profissional e que não se traduziram na instalação e o estado de ansiedade podem reconduzir-se ao conceito de dano não patrimonial por serem aptas a gerar um estado de frustração, ansiedade e desgaste emocional que merece tutela indemnizatória ao abrigo do artigo 496.º do Código Civil.

Neste sentido, emerge a obrigação de indemnizar nos termos do artigo 562.º CC, podendo o respetivo *quantum* ser fixado segundo a equidade, nos termos do artigo 566.º, n.º 3, do mesmo diploma. Embora o bem em causa não se revele essencial à habitabilidade do imóvel, a demora de cerca de onze meses na sua instalação ultrapassa o mero atraso

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

contratual e é suscetível de causar ao consumidor incómodos, frustração e desgaste que merecem tutela jurídica, nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil. Todavia, não resultou provado que tais transtornos tenham assumido especial intensidade ou produzido consequências particularmente gravosas na esfera pessoal da Reclamante. Assim, ponderando a natureza do bem, a duração do incumprimento, a intensidade dos danos demonstrados e os critérios de equidade consagrados nos artigos 496.º, n.º 4, e 494.º do Código Civil, considera o Tribunal adequada a fixação de uma compensação de 100 € (cem euros) a título de danos não patrimoniais.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido da Reclamante, condenando-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização de 567,40 € (quinhentos e sessenta e sete euros e quarenta cêntimos) à Reclamante, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, por via de transferência bancária.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 967,40 € (novecentos e sessenta e sete euros e quarenta cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de julho de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 480 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt