Processo n.º 406/2026

Sentença n.º 349/2026

---

1. PARTES

RECLAMANTES: ---, devidamente identificados nos autos, com *intervenção presencial*;

RECLAMADA: ---., devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. --- e pelo seu representante legal ---.

2. SUMÁRIO

I. 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;

II. Assiste aos Reclamantes consumidores 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

Os Reclamantes alegam, em síntese, ter celebrado com a Reclamada um contrato de empreitada destinado à substituição de todo o pavimento e execução de outros trabalhos na sua habitação. Segundo os Reclamantes, quanto ao pavimento apenas intervieram na escolha da cor do mesmo, comunicada por mensagem WhatsApp, tendo confiado à Reclamada as demais especificações técnicas. Os trabalhos decorreram entre 10.01.2024 e 26.03.2024.

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

Alegam que, em setembro de 2024, surgiram danos no pavimento vinílico, na zona da cozinha e do *openspace*. A pedido dos Reclamantes, a Reclamada procedeu à avaliação do pavimento, tendo identificado uma infiltração circunscrita junto às máquinas da cozinha, alegadamente causada por uma fuga na rosca da caixa sifonada. Na sequência dessa avaliação, orçamentou e executou a substituição das peças danificadas, comunicando aos Reclamantes que a situação se encontrava regularizada. Os custos foram suportados pelo seguro multirriscos dos Reclamantes.

Contudo, os Reclamantes alegam que, em dezembro de 2024, surgiram danos noutras áreas da habitação, designadamente nos corredores, quartos e sala. Na sequência dos contactos estabelecidos com a Reclamada e com o fornecedor do pavimento, e não tendo obtido a resolução da situação, alegam que lhes foi proposta a reparação integral do pavimento com repartição dos custos entre Reclamantes, Reclamada e vendedor. Contudo, sustentam que a proposta final apenas contemplava um desconto, pelo que recusaram a proposta.

Peticionam, assim, a resolução do contrato de empreitada celebrado, com a restituição do montante de 4.580,96 € (quatro mil, quinhentos e oitenta euros e noventa e seis cêntimos).

A Reclamada impugna a pretensão dos Reclamantes, alegando que o pavimento vinílico aplicado corresponde ao material por estes escolhido e que a sua colocação foi efetuada por prestadores de serviços em conformidade com as regras da arte, as boas técnicas de construção, as especificações do projeto e as orientações do fornecedor do material.

Sustenta que apenas em outubro de 2024 lhe foi comunicada a existência de um defeito na obra, o qual associou a uma infiltração resultante de uma deficiência na linha de esgoto, designadamente na rosca e no vedante da caixa sifonada, que permitia a saída de água aquando das descargas da máquina de lavar, com consequente infiltração sob o pavimento vinílico. Mais alega que apenas em fevereiro de 2025 voltou a ser contactada pelos Reclamantes relativamente ao estado do pavimento.

Após análise da situação, a Reclamada entende que os danos verificados decorrem da formação de condensação resultante da infiltração inicialmente ocorrida, não sendo consequência de qualquer defeito de execução da obra, a qual, segundo alega, foi realizada

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

em cumprimento das regras da arte. Alega ainda que foram colocados roupeiros e móveis pesados em cima do pavimento, o que impede a flexibilidade dos materiais e causa o desgaste acentuado do pavimento.

Finalmente, impugna o relatório da vistoria realizada ao imóvel pela arquiteta ---, na medida em que alega que "não demonstra a razão de ciência, na medida em que não demonstra como chegou àquela conclusão, baseando-se em meras suposições ou critérios incorretos".

Não tendo sido possível obter a conciliação das posições das partes, não foi alcançado acordo.

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 à realização de empreitadas de remodelação de imóveis;
b) A Reclamada foi sugerida aos Reclamantes por uma colega de trabalho destes;
c) As partes celebraram um contrato de empreitada com vista à remodelação do imóvel de habitação permanente dos Reclamantes;
d) De entre os trabalhos contratados incluía-se a substituição de todo o pavimento do imóvel dos Reclamantes;
e) Os Reclamantes optaram, através de mensagem WhatsApp, pela cor do vinílico;
f) Foi apresentado um orçamento global aos Reclamantes no valor de 9.523,96 € (nove mil, quinhentos e vinte e três euros e noventa e seis cêntimos);
g) O custo orçamentado para o pavimento surge sob a rubrica "valor vinílico+rodapés", sendo indicado o valor de 2.385 € (dois mil, trezentos e oitenta e cinco euros);
h) No dia 21.01.2024, a Reclamada enviou uma mensagem de correio eletrónico aos Reclamantes onde se lia: "Boa noite, D. --. Sobre os valores a pagar de início de obra

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

tal como diz no orçamento será de 60% e 40% no final. Assim o valor de início será de 4985 euros, no final farei uma fatura de 2804.4 onde será incluído o IVA que não posso evitar, o da porta de correr e piso vinílico.";

i) Os trabalhos iniciaram-se em 19.01.2024 e terminaram em 26.03.2024;

j) Em 26.03.2024, foi emitida uma fatura pela Reclamada no valor total de 4.580,96 € (quatro mil, quinhentos e oitenta euros e noventa se seis cêntimos), relativa a "serviços de colocação de portas, piso vinílico e rodapés";

k) Em setembro de 2024, os Reclamantes denunciaram a existência de danos no pavimento na área da cozinha e do *openspace*;

l) A Reclamado foi ao imóvel dos Reclamantes analisar o pavimento;

m) No dia 25.11.2024, a Reclamada emitiu um relatório onde declarou ter-se apurado a existência de uma ligeira fuga na rosca da caixa sinfonada e que resultou numa infiltração circunscrita nessa mesma zona;

n) No dia 16.01.2025, os Reclamantes deram conhecimento à Reclamada da resposta pela ASAE à reclamação feita no Livro de Reclamações;

o) A Reclamada avaliou, orçamentou e executou a intervenção, a qual foi suportada pelo seguro multirriscos dos Reclamantes;

p) No dia 06.02.2025, os Reclamantes denunciaram a desconformidade do piso vinílico à sociedade produtora do mesmo;

q) No 11.02.2025, o gerente da sociedade produtora do piso vinílico respondeu aos Reclamantes alegando que não aquele comportamento não era imputável nem à qualidade do piso, nem à sociedade comercial;

r) O gerente da sociedade produtora do piso vinílico afirmou que, após analisar as fotografias, constata-se "piso irregular com juntas desniveladas, inundação procedente do esgoto das maquinas e ausência de juntas de dilatação nas áreas reclamadas" [sic];

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

s) No dia 09.04.2025, a Reclamada informou o seu seguro de que um cliente seu havia apresentado uma reclamação em relação a um piso vinílico e, nesse contexto, a Reclamada solicitou uma peritagem;

t) No correio eletrónico enviado à sua seguradora a Reclamada afirmou: "Esse produto está a apresentar várias deformações e o importador não quer assumir dizendo que o material não tem nada, não podendo pedir que o fabricante assuma. Não e essa a minha opinião, mas sim que existe falta de elasticidade no produto e a qualidade não é a que ele divulgam nas caixas de que é um vinílico de luxo e recomendado para cozinhas e wc. (...)" [sic];

u) No dia 09.05.2025, a seguradora da Reclamada informou que tinha enviado a participação feita pela mesma para o departamento de sinistros;

v) No dia 25.05.2025, a Reclamada informou os Reclamantes da resposta que recebeu da seguradora ao pedido que lhes tinha dirigido;

w) No dia 05.06.2025, os Reclamantes, por via de correio eletrónico, comunicaram à Reclamada: "Eu entendo, mas peça urgência, precisamos disto resolvido com a máxima urgência há cada vez mais peças estragadas. A cada dia que passa o chão está pior. As peças da sala que partiram estão literalmente no ar. As crianças podem se magoar. O chão tem pouco mais de 1 ano. Não pretendo avançar para os meios legais. Mas se tiver de ser, avançamos";

x) No dia 22.06.2025, a Reclamada contactou a sociedade comercial a quem adquiriu o piso e afirmou "Boa noite, ---, Depois de avaliado os danos no piso vinílico, pela peritagem do seguro, foi concluído que o material vinílico não tem a qualidade que o fabricante afirma ter, e não tem a ver com a montagem. Assim o vinílico de fábrica diz que é recomendado para cozinhas e casas de banho, o que representa um piso que suporta humidades. Verificou-se que, mesmo sem humidades ele está a deformar sem qualquer razão aparente e como tal a cliente não quer este piso e quer ser ressarcida dos valores pagos tanto pelo material como pela mão de obra.

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

Os valores envolvidos são de 1725.00 euros do piso vinílico, e 1300.00 euros de aplicação do mesmo. Total do valor que a cliente pretende e de 3025.00 euros";

y) No dia 18.07.2025, os Reclamante apresentaram duas propostas à Reclamada: "1º - Restituição integral do valor por nós pago referente ao piso + colocação do piso - total 3916.50€; 2º - Troca integral do piso da casa por outro à nossa escolha dos proprietários, sem qualquer custo para os proprietários." [sic];

z) No dia 05.01.2026, a Reclamada apresentou um orçamento aos Reclamantes para substituição do pavimento vinílico, com um valor total de 2.900 € (dois mil e novecentos euros) ao qual faria um desconto de 700 € (setecentos euros);

aa) No dia 15.05.2026, foi realizada uma vistoria ao imóvel, a custas dos Reclamantes, pela arquiteta ---

bb) No relatório concluiu-se "Pavimento desnivelado, o que causa o desencaixe das réguas de linóleo aplicadas; ao levantarem, as réguas ficam com os cantos danificados, pois ao andar sobre esses pontos, o linóleo vai ficando desgastado (visível nas fotos abaixo); Apesar de apenas dois compartimentos terem instalação de águas e esgotos, constatou-se que além de não existirem sinais visíveis de infiltrações, o pavimento encontra-se ondulado em todos os espaços, mesmo aqueles que nem sequer confinam com a cozinha e a instalação sanitária.";

cc) No artigo 17.ª da contestação, a Reclamada afirma "Tanto mais porque, a Reclamante solicitou outros trabalhos, designadamente, o nivelamento do chão.".

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 valor relativo à aquisição e aplicação do vinílico ascenda a de 4.580,96 € (quatro mil, quinhentos e oitenta euros e noventa se seis cêntimos).

b) Que o vinílico esteja conforme;

c) Que o pavimento tenha sido previamente nivelado antes da aplicação do vinílico;

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

d) Que existam móveis pesados em toda a área da casa;

e) Que o pavimento esteja afetado por humidades.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto dos documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida em audiência de discussão e julgamento, designadamente através das declarações de parte. A apreciação da prova foi efetuada à luz das regras da repartição do ónus da prova, conjugadas com juízos de normalidade e de experiência comum.

Nos termos das regras gerais do ónus da prova, dispõe o artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil que "àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado". No caso dos autos, os Reclamantes lograram demonstrar a celebração do contrato de empreitada, bem como o facto de apenas terem intervindo na escolha da cor do pavimento vinílico, de entre as opções que lhes foram apresentadas através da aplicação WhatsApp. Demonstraram ainda que, decorridos pouco mais de doze meses sobre a sua aplicação, o pavimento apresenta, em diversas divisões da habitação, peças levantadas, empoladas e soltas.

Os factos considerados provados resultam essencialmente da prova documental junta aos autos. Refira-se, neste contexto e pela essencialidade que assume, que o facto cc) decorre da afirmação constante do artigo 17.º da contestação da Reclamada, onde se refere: "Tanto mais porque a Reclamante solicitou outros trabalhos, designadamente, o nivelamento do chão."

Quanto aos factos não provados, importa atender não apenas às regras gerais do ónus da prova (cf. artigo 342.º do Código Civil), mas também à presunção estabelecida no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que faz recair sobre a Reclamada o ónus de demonstrar que a desconformidade não existia no momento da entrega do bem ou que resulta de uma utilização inadequada do mesmo.

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

O facto não provado a) constitui um facto constitutivo do direito invocado pelos Reclamantes, incumbindo-lhes, por isso, a respetiva prova. Todavia, a fatura no valor de € 4.580,96 (quatro mil quinhentos e oitenta euros e noventa e seis cêntimos) não respeita exclusivamente ao fornecimento e aplicação do pavimento vinílico, abrangendo antes "serviços de colocação de portas, piso vinílico e rodapés", no âmbito da empreitada celebrada entre as partes. Não é, por isso, possível concluir que aquele montante corresponda ao valor da aquisição e aplicação do pavimento.

Por outro lado, resulta dos documentos juntos aos autos que o orçamento identifica, sob a rubrica "valor vinílico + rodapés", o montante de € 2.385,00 (dois mil trezentos e oitenta e cinco euros). Posteriormente, em comunicação dirigida à sociedade fornecedora do pavimento, a própria Reclamada refere que "os valores envolvidos são de € 1.725,00 do piso vinílico e € 1.300,00 da respetiva aplicação. O valor total que a cliente pretende é de € 3.025,00". Embora se trate de uma confissão extrajudicial dirigida a terceiro, o Tribunal não encontra razões para duvidar da sua autenticidade, considerando demonstrado que o valor correspondente ao fornecimento e aplicação do pavimento ascendeu a € 3.025,00 (três mil e vinte e cinco euros). Daí a conclusão pela não prova do facto a).

No que respeita ao facto não provado b), a convicção do Tribunal fundou-se na apreciação conjugada das fotografias juntas aos autos, do relatório elaborado pela arquiteta e das declarações prestadas pela própria Reclamada, quer nas comunicações trocadas com os Reclamantes e com terceiros, quer em sede de audiência de julgamento.

Com efeito, as fotografias revelam, de forma evidente, um pavimento que, decorridos pouco mais de doze meses sobre a sua aplicação, apresenta lâminas levantadas, empoladas, soltas, com degradação nas extremidades, irregularidades e sinais de destacamento, características incompatíveis com a durabilidade que legitimamente se espera de um revestimento desta natureza.

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

Acresce que a própria Reclamada reconheceu expressamente (cf. factos provados t) e x)) que "o material vinílico não tem a qualidade que o fabricante afirma ter, e não tem a ver com a montagem. Assim, o vinílico de fábrica diz que é recomendado para cozinhas e casas de banho, o que representa um piso que suporta humidades. Verificou-se que, mesmo sem humidades, ele está a deformar sem qualquer razão aparente e, como tal, a cliente não quer este piso." Em audiência de julgamento, reiterou não se considerar responsável pela situação, afirmando ter sido induzida em erro quanto à qualidade do material, mas reconhecendo que o pavimento se encontra desconforme.

Por sua vez, o relatório elaborado pela arquiteta, cuja força probatória é apreciada livremente pelo Tribunal, nos termos do artigo 389.º do Código Civil, conclui igualmente pela existência de desconformidades. Não se vislumbram razões para divergir das respetivas conclusões, as quais se mostram coerentes com os restantes meios de prova produzidos, designadamente com a documentação fotográfica e com as fotografias recolhidas aquando da reparação da infiltração, das quais resulta a ausência de aplicação de nivelante. Acresce que o relatório se apresenta tecnicamente fundamentado, sustentando as suas conclusões na observação direta do local e na análise dos elementos disponíveis.

Perante este conjunto probatório, não pode o Tribunal concluir que o pavimento vinílico se encontra conforme, razão pela qual considera não provado o facto b).

O facto não provado c) resulta igualmente das conclusões constantes do relatório elaborado pela arquiteta, conjugadas com as declarações da própria Reclamada. Com efeito, esta alegou, na contestação, para justificar os custos imputados aos Reclamantes na proposta de reparação do pavimento, que "a Reclamante solicitou outros trabalhos, designadamente, o nivelamento do chão". Ora, para que o nivelamento possa ser qualificado como um trabalho adicional, é necessário concluir que o mesmo não havia sido executado aquando da realização da empreitada inicial. Tratando-se de um facto impeditivo do direito invocado pelos Reclamantes, incumbia à Reclamada a respetiva prova, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil, o que não logrou fazer.

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

O facto não provado d) merece idêntica apreciação. Também aqui recaía sobre a Reclamada, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil, o ónus da respetiva demonstração, não tendo sido produzida prova suficiente que permitisse ao Tribunal considerá-lo provado.
Quanto ao facto não provado e), também recaía sobre a Reclamada o ónus da respetiva prova. Contudo, embora tenha alegado tal factualidade, não juntou aos autos elementos probatórios suficientes que permitissem a sua demonstração. Acresce que, na mensagem de correio eletrónico enviada em 22.06.2025 à sociedade comercial a quem adquiriu o pavimento, a própria Reclamada afirmou: "Assim, o vinílico de fábrica diz que é recomendado para cozinhas e casas de banho, o que representa um piso que suporta humidades. Verificou-se que, mesmo sem humidades, ele está a deformar sem qualquer razão aparente [...]". Tal declaração não permite sustentar a factualidade alegada pela Reclamada, antes apontando para uma eventual desconformidade do próprio material, independentemente da existência de humidades. Pelo exposto, foi nestes termos que o Tribunal formou a sua convicção quanto à matéria de facto 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 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.

*

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

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 os Reclamantes o dono da obra. Esta empreitada assume a natureza de empreitada de consumo, na medida em que a Reclamada se dedica profissionalmente à construção e remodelação de imóveis e os Reclamantes contrataram-na para remodelar o seu imóvel, e nos que aos autos importa, substituir o pavimento.

As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro[1], 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 com a qualidade exigida às tarefas que se propôs a cumprir. O mesmo é afirmar que a Reclamada se obrigou a realizar as obras nos termos acordados e com a qualidade acordada, ou pelo menos, média, conforme resulta do artigo 1210.º CC. Sucede, porém, que o pavimento veio a apresentar

[1] 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

uma sucessão de problemas: a levantar, a desencaixar, a esfarelar e descolar nas pontas que ficam levantadas. A própria Reclamada verificou *in loco* a existência desses problemas.

Consubstanciando o negócio celebrado uma empreitada de consumo, é de aplicar o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. 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". O pavimento vinílico aplicado, conforme se demonstrou em sede de fundamentação de facto, está afetado por uma desconformidade. Esclareçamos.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor (no caso em apreço, o empreiteiro) 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. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem "[d) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando" [destaque nosso].

Decorridos pouco mais de doze meses sobre a sua aplicação, o pavimento apresenta, em diversas divisões da habitação, peças levantadas, empoladas e soltas, o que configura uma desconformidade no sentido previsto no referido Decreto-Lei. De um pavimento aplicado por uma empresa da especialidade, espera-se que possa ser utilizado como os bens da sua espécie e género, ou seja, levantar ou soltar as peças.

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

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 aos Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da empreitada e da respetiva desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 estabelece, quanto ao ónus da prova, que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente nessa data. Esta presunção pode ser ilidida pelo vendedor, designadamente mediante a demonstração de que a falta de conformidade não existia no momento da entrega do bem ou que resultou posteriormente de um facto que não lhe é imputável.

Sucede, porém, que a Reclamada não logrou demonstrar qualquer circunstância suscetível de afastar essa presunção, não tendo, por conseguinte, logrado proceder à sua elisão. Além do exposto, a argumentação apresentada pela Reclamada nos presentes autos, embora desacompanhada de elementos probatórios que a sustentem, não se mostra inteiramente coincidente com a posição anteriormente assumida perante o fornecedor do pavimento e a respetiva seguradora, onde reconheceu que, mesmo na ausência de humidades, o pavimento se encontrava a degradar-se.
Acresce ainda que resultou provada a ausência de aplicação de nivelante previamente à colocação do pavimento, circunstância que, conjugada com as características do material aplicado, contribuiu para que este apresentasse um comportamento incompatível com o que seria expectável de um bem da mesma natureza e finalidade.

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,

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

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.

O consumidor solicitou a reparação junto da Reclamada – interpelando a mesma para a correção dos problemas, permanecendo numa postura colaborativa durante mais de doze meses – porém nunca logrou obter essa reparação. A Reclamada disponibilizou-se para reparar, mas sempre mediante a imputação de custos aos Reclamantes.

Neste contexto, vêm os Reclamantes peticionar a resolução do contrato relativo ao pavimento e respetiva aplicação, no valor que indicam de 4.580,96 € (quatro mil, quinhentos e oitenta euros e noventa e seis cêntimos). Nos termos da hierarquia legalmente prevista no artigo 15.º, importa verificar se existe fundamento legal para conceder a resolução do contrato ou se apenas será legalmente admissível a substituição do bem.

Segundo o disposto no artigo 15.º, n.º 4, a) iii), do Decreto-Lei n.º 84/2021, o consumidor pode peticionar a resolução do contrato quando o profissional se "iii) tenha recusado [a] repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior". O que se verificou nos autos, pois a Reclamada pretendeu sempre imputar custos aos Reclamantes, o que viola o disposto nos artigos 15.º e 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de acordo com os quais a reparação ou substituição deve ter lugar de forma gratuita para os Reclamantes.

Desta feita, o Tribunal decide estarem preenchidos os requisitos para que os Reclamantes possam exercer o direito de resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, n.º 4 e produzindo-se os efeitos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. O contrato de empreitada celebrado não respeitava somente à colocação do pavimento vinílico, porém o

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

artigo 20.º, n.º 3, permite a resolução parcial do contrato, ou seja, somente quanto aos bens afetados pela desconformidade.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, aos autos, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que "o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: "a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor".

A Reclamada deve proceder à desinstalação do pavimento existente, o qual ficará consigo e após essa remoção deve devolver o montante aos Reclamantes, tal como dispõe o artigo 20.º, n.ºs 4 e 8 do referido Decreto-Lei. Contudo, e conforme resulta da matéria de facto considerada como provada (cf. facto x), o preço atribuído ao pavimento vinílico (aquisição e colocação) foi de 3.025 € (três mil e vinte e cinco euros), sendo este o valor a devolver aos Reclamantes.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido do Reclamante e condena-se a Reclamada na devolução do valor de 3.025 € (três mil e vinte e cinco euros) no prazo de 20 (vinte) dias úteis, após a remoção do pavimento existente.

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

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 4.580,96 € (quatro mil, quinhentos e oitenta euros e noventa e seis cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de julho de 2026.

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