SENTENÇA n.º 360/2026

Processo n.º 351/2026

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato sob pena de justa causa para a devida resolução e compensação, tendo no entanto de haver prova de tal.
3. Em caso de incumprimento o consumidor tem direito à resolução do contrato, com a devolução dos valores pagos, que não fique provado corresponderem a serviço prestado de acordo com a lei das garantias DL 84/2021.
4. Cabe ao autor nos termos do art. 342.º CC o ónus da prova dos factos alegados.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Na sequência da audiência foi dado prazo às partes para querendo juntarem elementos de prova que entendessem relevantes, mas nada foi remetido aos autos, pelo que o processo foi dado como concluso a 06.07.2026.

3. *Do objeto do litígio*

Alega o Reclamante no seu pedido em síntese que:

«No dia 05/09/2025 solicitei um pedido de orçamento à empresa ----. O orçamento foi apresentado, as maquetes foram enviadas e discutidas num prazo razoável (cerca de 2 a 3 dias). Após o meu acordo final, adjudiquei o trabalho no dia 20-09-2025 pelo valor de 3.075,00 € (Anexo: Comprovativo.pdf). O trabalho adjudicado incluía (Anexo: Orçamento.pdf) : • Móveis de cozinha • Móveis da marquise • Duas portas interiores (quarto e WC) • Uma porta blindada de entrada Foi-me garantido pelo Sr. ----, proprietário da empresa, que o trabalho estaria concluído no final de setembro / início de outubro.

A partir desse momento, iniciou-se um processo absolutamente inaceitável de atrasos sucessivos, promessas não cumpridas e falta total de profissionalismo. Após a adjudicação, passaram-se vários meses até à entrega e montagem parcial da cozinha, que apenas ocorreu em 05/12/2025. Durante este período, o Sr. --- alegou diversos problemas de saúde, situação que compreendi e respeitei, motivo pelo qual nunca pressionei nem exigi o cumprimento imediato dos trabalhos, concedendo todo o tempo necessário.

Contudo, a situação tornou-se insustentável quando percebi que o Sr. --- já se encontrava a trabalhar normalmente e, ainda assim, o meu trabalho continuava sistematicamente adiado. Passei a insistir através de contactos telefónicos e deslocações presenciais, obtendo sempre respostas vagas e sucessivas desculpas, nomeadamente atrasos de fornecedores e promessas semana após semana que nunca se concretizavam — algo que considero inadmissível para qualquer empresa. No dia seguinte à montagem parcial (06/12/2025), desloquei-me à habitação e fui confrontado com um trabalho de péssima qualidade, nomeadamente: • Porta nova do quarto (branca) com um

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

risco/marca preta ao nível do olhar e as portas sem aduelas (Anexo: Porta Quarto; Porta Quarto) • Cor das portas dos móveis da cozinha completamente diferentes do que foi solicitado (Anexo: Cozinha) • Acabamentos deficientes (Anexo: Gaveta1; Gaveta, Cozinha1, Cozinha2, Cozinha3, Cozinha4) • Porta blindada danificada, com tinta lascada devido ao transporte (Anexo: PortaBlindada; PortaBlindada1) Toda esta situação encontra-se devidamente documentada em imagens. A desilusão foi total. O Sr. --- reconheceu os problemas e comprometeu se a substituir as portas da cozinha e a porta do quarto, bem como a concluir os trabalhos. Apesar de todo o atraso acumulado, aceitei aguardar novamente. No dia 12/12/2025, após inúmeros contatos, desloquei-me às instalações a pedido do próprio Sr. ---, que solicitou mais 1.000 € (Anexo: Comprovativo2.pdf), garantindo que na semana seguinte o trabalho ficaria concluído. Efetuei o pagamento no dia 16/12/2025, conforme comprovativo em anexo. Desde então, sucederam-se novos adiamentos. No dia 23/12/2025, foi-me garantido que tudo ficaria concluído antes do final do ano. Posteriormente, foi-me afirmado que no dia 05/01/2026 o trabalho seria finalmente finalizado — o que não aconteceu. No dia 06/01/2026, foi-me novamente garantido que tudo estaria pronto no dia 09/01/2026, promessa que também não foi cumprida. Encontramo-nos hoje a 19/01/2026 e o trabalho continua por concluir. As mensagens ficam frequentemente sem resposta ou são respondidas com novas desculpas. Esta situação é profundamente desgastante e absolutamente inaceitável. Importa ainda salientar um ponto de extrema gravidade: devido a este incumprimento, a minha habitação continua por terminar. O empreiteiro responsável pela obra não consegue concluir os trabalhos finais — nomeadamente pinturas, rodapés e outros acabamentos essenciais — uma vez que estes apenas podem ser executados após a conclusão da carpintaria. Como consequência direta desta situação: • Pago renda, água e luz de uma habitação onde não consigo habitar; • A obra encontra-se bloqueada; • Estou a suportar custos financeiros adicionais que não existiriam se o contrato tivesse sido cumprido. 2 Trata-se de uma situação profundamente

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

injusta, que está a causar um enorme desgaste emocional, não só a mim, mas também à minha família direta, após meses de tentativas de contacto, deslocações e falsas promessas.

Perante tudo o exposto, solicito: 1. A conclusão imediata e integral de todos os trabalhos adjudicados, em conformidade com o que foi acordado; 2. Um esclarecimento formal sobre a possibilidade de indemnização pelos prejuízos financeiros e emocionais causados por este incumprimento prolongado; Lamento profundamente ter de chegar a este ponto, mas considero que a postura adotada até agora demonstra uma total falta de responsabilidade, ética profissional e respeito pelo cliente.»

***

A reclamada, devidamente notificada nunca respondeu por escrito ou apresentou contestação no processo.

Em sede de audiência e ainda que sem entregar nenhuma fundamentação impugnou tudo o que foi apresentado pelo Reclamante, não reconhecendo qualquer direito do mesmo ao peticionado.

4. <u>Do valor da causa</u>

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000.

Fixa-se o valor da presente causa, face aos elementos nos autos na quantia de **€4075** (quatro mil e setenta e cinco euros).

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo estes ouvidos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Findas as suas alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido indicado e permitido às partes que juntassem os elementos de prova do alegado para o tribunal poder apreciar a questão.

Posteriormente seriam notificadas da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidora, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto tida como provada e não provada

a. O Reclamante não contratou em seu nome e NIF nenhum serviço à Reclamada cujo contrato ou orçamento conste nos autos.

b. Há no processo um ‘’orçamento em aberto’’ em nome de Sr. António, e sem NIF, com data de 11.09.2025

c. Que tinha um valor de €6865.86

d. Que não vincula juridicamente a Reclamada ao Reclamante.

e.

f. Em data que este tribunal desconhece pois não há documentação, terá sido verbalmente adjudicada uma obra em local com acesso do reclamante

g. Não havendo prova da propriedade

h. Mas tendo sido realizada uma transferência bancária a 20.09.2025 no valor de €3075;

i. E mais tarde foi feita outra transferência de €1000 a 16.12.2025.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

j. Há fotos nos autos de serviços de carpintaria/móveis, sem metadados ou geolocalização que permitam ao tribunal aferir dia e hora das fotos e localização das mesmas

k. Não há qualquer prova nos autos de que tenha havido reclamação formal escrita do consumidor reclamante à reclamada por carta registada ou livro de reclamações,

l. Não há prova de danos ou prejuízos causados e reclamados com culpa da Reclamada no valor peticionado de €5000

m. Quando a quantia total paga foi de €4075, mas existem trabalhos realizados no local

n. Que não estão devidamente contabilizados ou avaliados por entidade técnica ou terceira que permita a este tribunal concluir o valor do que falte realizar no local.

o. Pelo orçamento dado a pessoa terceira do reclamante – Sr ---- que não é parte legítima nos autos, não foi feita prova cabal aos autos do que foi realizado e não:

p.

	Descrição
S	Ref.:5 / Fabricação e assentamento de cozinha em termo laminado Branco(não inclui pedra e eletrodomésticos)
S	Ref.:5 / Fabricação e assentamento de móvel varanda em termo laminado Branco(não inclui pedra e eletrodomésticos)
S	Ref.:259 / Fabricação e assentamento de ripado portas contador ✓
S	Ref.:42 / Fornecimento e assentamento de portaro lacado branco, (inclui dobradiças, fechadura e puxador). ✓
S	Ref.:4 / Fornecimento e assentamento de porta de segurança. ✓

q. Considerando a discriminação acima.

r. Em sede de audiência foi indicado pelas partes não haver interesse em voltar ao local para qualquer acabamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

QUESTÃO PRÉVIA

Desde logo importa analisar algumas questões prévias que nos levam a fazer decair toda a pretensão formulada, sendo que foi em audiência explicitado que deveriam as partes fazer prova do alegado, de modo que o tribunal pudesse adequadamente apreciar o pedido, mas nada foi junto por ambas.

Os presentes autos contêm assim um pedido realizado pela pessoa que pagou um serviço de empreitada. Mas que não tem em sua posse um orçamento ou contrato feito em seu nome e com a menção do seu NIF e morada do local da obra.

A Reclamada reconheceu ter estado no local e ali ter trabalhado, pelo que não foi a legitimidade do Reclamante colocada em causa.

Mas o pedido de €5000 nos autos não corresponde ao valor pago, nem há qualquer prova documentada de danos existentes.

O valor da obra orçamentada para pessoa terceira, ultrapassava os €5000 da arbitragem necessária, se entendermos aquele documento como a base da relação contratual, mas ainda assim não com o Reclamante.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

DO PROCESSO:

O Reclamante pagou €4075, mas não prova a este tribunal como lhe competia enquanto autor desta ação, o valor do serviço técnico desta empreitada que já se encontra entregue e realizado no local.

Não havendo fotos com metadados (dia e hora que foram tiradas) nem geolocalização que provem em tribunal que são daquele local reclamado e nas datas em que se colocou a obra.

Dando a entender ao tribunal serem print colados em word de fotos de local ou imagens de local que este tribunal não pode comprovar.

De acordo com a lei é o autor que tem de documentar e instruir todo o processo.

Não pode este tribunal com base no que consta nos autos decidir a favor do peticionado, ainda que se deva sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço – no caso desta empreitada – encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor está estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor.

Contudo não sabe este tribunal o que foi acordado por escrito e com prova documental entre o reclamante e a reclamada. Se foram estipulados prazos, bem como apurados novos valores como é alegado.

Desconhece este tribunal a existência de qualquer notificação tempestiva do reclamante junto da reclamada, como prestadora do serviço de empreitada, que deveria ter ocorrido em carta registada com aviso de receção

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

para a sua sede ou em suporte duradouro que pudesse ser entregue ao tribunal, conforme termos da lei das garantias, DL 84/2021 e o próprio regime da empreitada no Código Civil.

***

NOTA FINAL:

Sempre se aconselha os consumidores a munirem-se de toda a prova do que queiram trazer a juízo, e perante o contrato que tenha sido realizado com estes, prova documental, técnica do local, pericial, testemunhal e fotográfica devidamente realizada, possa ser ponderada respetiva ação a correr os seus termos na competente instância, conforme valor peticionado e comprovado, que se acima dos €5000 não poderá ser esta, aconselhando-se a contratar advogado que acompanhe toda a instrução do processo de forma adequada.

***

Na falta de qualquer prova do alegado, quer abandono da obra, devida notificação ao empreiteiro, prova de avaliação do serviço já realizado e material entregue por outra entidade com competência para tal, e de todos os danos alegadamente sofridos, considerando a obrigação pelo art. 342.º CC que se impunha ao autor da ação, que tinha o ónus da prova do que alega, e do que tem de demonstrar, tem a mesma de improceder conforme os termos peticionados.

9. Das taxas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado do CACCL é determinado que os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.

Determina-se que são assim devidas de forma repartida pelas partes as respetivas custas pelo processo conforme Regulamento.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.
Lisboa, 04 de agosto de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt