



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4367 /2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de manutenção e melhoria da habitação

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio; artigo 1208.º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Indemnização por parte da reclamada referente aos valores pagos pela empreitada, bem como dos materiais danificados.

---

## **SENTENÇA Nº 44 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a remodelação de uma casa de banho, que não foi corretamente executada. Que, solicitou à Reclamada a reparação dos defeitos da obra, e que a mesma, após segunda intervenção, ficou ainda pior do que estava anteriormente. Pede, a final, a condenação na Reclamada no pagamento de € 1.766,90: € 1.003,33 relativos ao valor da obra; € 565,86 por danos causado em materiais, acrescido de 12,6% de inflação dos mesmos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por sua vez, veio a Reclamada, contestar, sustentando que a Reclamada nunca se recusou a realizar eventuais reparações, nem que ficou provado que os danos matérias sejam da responsabilidade do Reclamante. Impugna a reclamação, concluindo pela improcedência da Reclamação e absolvição do pedido.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante é a proprietário da fração sita na Rua -----em Lisboa, onde vive (cf. declarações do Reclamante);
2. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à construção civil (cf. contrato a fls. 3-8 e orçamento junto a fls. 9-14);
3. Em 20 de abril de 2021, o Reclamante contratou à Reclamada a remodelação do WC de visitas da sua fração, por € 911,40, acrescido de IVA (cf. contrato a fls. 3- 8 e orçamento junto a fls. 9-14);
4. A mencionada empreitada compreendia a execução dos trabalhos descritos a doc. a fls. 8, que se dão por reproduzidos;
5. O Reclamante pagou à Reclamada o preço acordado (cf. FT 21HT/34, junta a fls. 15);
6. Os sanitários, revestimento e o pavimento a colocar na obra foram fornecidos pelo Reclamante, que pagou pelos mesmos € 450,81 e € 486,16, respetivamente (cf. fatura 2021A/732 junta a fls. 17, fatura 2021/753, junta a fls. 22 e declarações do Reclamante);
7. Em maio de 2022, a obra ficou concluída, tendo sido solicitado ao Reclamante a assinatura da nota de alta de obra, que este se recusou a fazer por não considerar a obra conforme (cf. declarações do Reclamante e Relatório de visita a fls. 25);
8. Concretamente, por ocorreram as seguintes situações:
  - Vários dos revestimentos da parede estarem desalinhados e lascados; - O resguardo do duche estava desalinhado na base;
  - A coluna do duche ter sido mal aplicada;
  - A sanita ter sido mal aplicada;
  - O silicone com cordões foi mal aplicando;
  - As juntas de betumagem do pavimento terem cor;
  - Os mosaicos terem ficados manchados pelo betume aplicado.(cf. fotografias e vídeo junto aos autos e declarações do Reclamante).



9. A 14 de julho de 2021, o Reclamante queixou-se a execução das obras ao departamento de qualidade ---- (cf. *emails* junto a fls. 29 e 30);
10. A 16 de novembro de 2021, foi efetuada nova visita ao local da obra, tendo o Reclamante apresentado as queixas constantes a documento junto a fls. 21, cujo teor se dá por reproduzido;
11. A 20 de julho de 2021, o departamento de Qualidade --- dirigiu comunicação ao Reclamante conforme doc. a fls. 31, cujo teor se dá por reproduzido;
12. A 7 de março de 2021, continuando os problemas na obra por resolver, o Reclamante foi informado pelo Departamento de Qualidade da ---- que foi suspensa a unidade franchisada Reparador ---- e que iria diligenciar para que o processo relativo à obra do Reclamante fosse resolvido pela unidade franchisada Reparado ---- (cf. *email* a fls. 55-56);
13. Em outubro de 2021, a Reclamada fez deslocar ao local da obra dois funcionários para eliminar os defeitos na execução da obra (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);
14. Na sequência desta segunda intervenção, a WC do Reclamante ficou com os seguintes danos:
  - A base do duche previamente colocada ficou com riscos, proveniente da substituição de cerâmica previamente colocada na parede e da sua queda na base;
  - Vários dos revestimentos da parede continuavam desalinhados e lascados;
  - O Resguardo do duche continuava desalinhado na base;
  - A coluna do duche subiu mas as furações do comando do duche ficaram visíveis e passíveis de infiltração; (cf. fotografias e vídeo junta aos autos e declarações do Reclamante).
15. Das situações verificadas em maio de 2021, apenas a sanita ficou bem colocada e coluna do duche subiu (cf. declarações do Reclamante).

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada 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 ónus da prova.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que a casa de banho a renovar pela Reclamada era a das visitas da sua casa, onde mora, que foi o Reclamante a fornecer os materiais e que, terminada a obra, se recusou a assinar qualquer termo de aceitação por a obra ter defeitos. Que, após solicitação de reparação dos defeitos, a Reclamada acabou por fazer deslocar à obra duas pessoas tendo a casa de banho, após esta segunda intervenção, ficado ainda pior do que estava antes.

Além do Reclamante foi ainda ouvido -----, sócio gerente da Reclamada, que confirmou que após a conclusão de obra, foi ao imóvel para reparar defeitos e que depois disso não mais voltou ao imóvel. Reconheceu que a obra ainda tem defeitos, mas alegou que sempre esteve disponível para a sua reparação.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por constituir matéria conclusiva ou não relevar para a decisão da causa.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O Tribunal é competente.

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

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante contratou à Reclamada, profissional, a renovação do WC de visitas da fração onde vive (cf. factos provados 1 a 3). Isto é, *uma empreitada de bens de consumo*, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de maio, em vigor quando o contrato foi celebrado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, aqui aplicado, o empreiteiro tem o dever de executar a obra conforme com o contrato de empreitada, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de falta de conformidade se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se o serviço não apresentar as qualidades e desempenho habituais em serviços do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do serviço [cf. alínea d), adaptado à empreitada].

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante contratou à Reclamada a remodelação de um WC sendo os materiais fornecidos pelo Reclamante (cf. factos provados 4 e 6).

Adicionalmente ficou ainda provado que a Reclamada, executou a obra cheia de vícios que reduzem o valor da obra, a sua aptidão para ser usada por visitas, danificando ainda alguns dos materiais que foram fornecidos pelos Reclamante, contrariamente ao previsto no artigo 1208.º do Código Civil (cf. facto provado 8). Qual alguns dos defeitos/danos foram produzidos pela Reclamada quando se deslocou ao local da obra para tentar eliminar os defeitos inicialmente provocados (cf. factos provados 14 e 15).

Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o serviço prestado pela Reclamada não estava em conformidade com a obra acordada, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar, nos termos em que o contrato foi celebrado, que a remodelação de um WC fosse efetuada nos termos em que a Reclamada o efetuou. Menos ainda poderia esperar, que o WC ficasse pior após segunda deslocação da Reclamada ao local, para tentar eliminar os defeitos da obra.

Demonstrada a desconformidade do serviço com o contrato, tem a Reclamada de responder pela mesma, valendo a presunção de culpa prevista no artigo 799.º do Código Civil, que a Reclamada não ilidiu.

Avançando, importa conhecer a pretensão do Reclamante de condenação da Reclamada no total de € 1.766,00, assim repartido:

- € 1.003,33 relativos ao valor da obra;
- € 565,86 por danos causados em materiais, acrescido de 12,6% de inflação dos mesmos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Começando pelo pedido de condenação da Reclamada no pagamento € 1.003,33, interpretando o mesmo, é nosso entendimento que o Reclamante, de modo tácito, está a pedir a resolução do contrato, o que é permitido nos termos do artigo 4.º do DL n.º 67/2003. Na verdade, considerando, por um lado, os defeitos na execução da obra, e o seu agravamento por ocasião da tentativa da sua resolução, por outro, temos de concluir por um incumprimento definitivo da Reclamada que fundamenta a resolução do contrato, não esta abusiva (cf. artigo 808.º, n.ºs 1, primeira parte, e 2, do Código Civil e 4.º, n.º 5, do DL n.º 67/2003).

Quanto ao pedido de condenação da Reclamada € 565,86, acrescido de 12,6% de inflação dos mesmos, por danos causado em materiais, ficou provado, ainda que em valor não concretamente determinado, que na execução da obra, a Reclamante danificou alguns dos materiais fornecidos pelo Reclamante (azulejos e duche). Quanto a este dano, tendo em consideração os factos provados, fixa-se a indemnização a pagar, segundo juízos de equidade, em € 400,00 (cf. artigo 566.º, n.º 3, do Código Civil).

Assim, conclui-se procedência da pretensão inicial do Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no pagamento ao Reclamante de €1403,33 (mil e quatrocentos e três euros e trinta e três cêntimos).

Fixa-se à ação o valor de € 1.766,90 (mil setecentos e sessenta e seis euros e noventa cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

Tiago Soares da Fonseca