



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2227 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Alteração de preço ou tarifa

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro art. 1207.º do CC

**Pedido do Consumidor:** Rectificação do valor a pagar à reclamada pelos trabalhos realizados.

---

## **SENTENÇA Nº 551 / 2023**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTES:** ----, DEVIDAMENTE IDENTIFICADOS NOS AUTOS;

**RECLAMADA:** ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de empreitada com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de retificação dos valores em dívida em virtude dos trabalhos que alega terem sido realizados, peticionando que apenas se reconheça a existência de 109,36€ (cento e nove euros e trinta e seis cêntimos) em dívida ao invés de 708,87€ (setecentos e oito euros e oitenta e sete cêntimos).

Assim, alega para tal, e em síntese, que em virtude de problemas de bolor e de infiltrações acionou a sua apólice de seguro, tendo a seguradora sugerido o nome da Reclamada. Neste contexto, a Reclamada visitou o imóvel, no dia 19.12.2022, e apresentou um orçamento (n.º 210/2022) detalhado dos trabalhos a realizar com o valor global de 3.512,88€ (três mil quinhentos e doze euros e oitenta e oito cêntimos). Contudo, a Reclamante alega que não foram realizados todos os trabalhos orçamentados, pelo que entende não ser legítima a pretensão da Reclamante de cobrar o valor integral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A Reclamada, ainda em momento prévio ao processo arbitral, procedeu a uma retificação do orçamento, entendendo estar em falta o montante de 708,87€ (setecentos e oito euros e oitenta e sete cêntimos). Alega a Reclamada que os valores estão devidamente contabilizados e que, além das tarefas materiais, o orçamento também contempla custos de deslocação e o próprio valor horário dos funcionários, motivo pelo qual considera não haver lugar a mais nenhuma correção do orçamento apresentado à Reclamante.

Não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo 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 é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à realização de empreitadas de construção e remodelação de imóveis (cf. declarações das partes);
- b) A Reclamante contratou os serviços da Reclamada com vista à resolução de problemas de humidade e de infiltrações de um imóvel do qual é proprietária (cf. declarações das partes);
- c) Foi a seguradora da Reclamante que sugeriu a Reclamada (cf. declarações das partes);
- d) A Reclamada dirigiu-se ao imóvel da Reclamante, no dia 19.12.222, para analisar o espaço e as intervenções que seriam necessárias para a resolução do problema (cf. flhs. 4 e ss.);
- e) A Reclamada apresentou uma proposta de orçamento no valor total de 3.512,88€ (três mil quinhentos e doze euros e oitenta e oito cêntimos) (cf. flh. 13);



- f) O orçamento tem o n.º 210/2022) (cf. flh. 13);
- g) As intervenções que a Reclamada se obrigou a realizar estão cobertas pela apólice de seguro da Reclamante (cf. declarações das partes);
- h) O orçamento apresentado foi comunicado à seguradora da Reclamante (cf. declarações das partes);
- i) A seguradora aceitou o orçamento e a cobertura do sinistro (cf. declarações das partes);
- j) O orçamento apresentado detalha as intervenções a realizar no imóvel, designadamente no quarto 1 e no quarto 2 (cf. flh. 13);
- k) Aquando da adjudicação dos trabalhos a Reclamante procedeu ao pagamento de metade do valor, no total de 1.427,50€ (mil quatrocentos e vinte e sete euros e cinquenta cêntimos) (cf. flhs. 16 e 17);
- l) A Reclamada, num e-mail de 22.03.2023, admitiu não terem sido realizados os pontos 2.2, 2.4, 2.9, 3.2, 3.4, 3.9 previstos no orçamento para ambos os quartos, pelo reduziram o valor do orçamento para 1382,69€ (mil trezentos e oitenta e dois euros e sessenta e nove cêntimos) (cf. flh 18);
- m) A Reclamada, em e-mail de 27.03.2023, aceitou remover os pontos relativos à remoção e proteção de bens, assim como a limpeza e remoção de entulhos (cf. flh. 20);
- n) No dia 27.03.2023, a Reclamada, após o contacto da Reclamante recalculou o valor em dívida para 788,87€ (setecentos e oitenta e oito euros e oitenta e sete cêntimos) (cf. flh. 20);
- o) A Reclamante voltou a insistir com a Reclamada na necessidade de recalculer o orçamento, alegando que não houve intervenção 2.3 e 3.3 nos tetos dos quartos e que os itens previstos em 2.5 e 3.5 não foram realizados na totalidade (cf. flh. 20);
- p) No dia 12.04.2023, a Reclamada, após o contacto da Reclamante recalculou o valor em dívida para 708,87€ (setecentos e oito euros e oitenta e sete cêntimos) (cf. flh. 20);



- q) O valor de 708,87€ (setecentos e oito euros e oitenta e sete cêntimos) foi proposto pela Reclamada para colocar fim ao litígio (cf. flh. 20);
- r) Não foi picada a totalidade do estuque dos tetos e paredes do imóvel pelo facto de o funcionário não ter achado que tal fosse necessário (cf. declarações da Reclamada e documento junto pela mesma depois da audiência e julgamento);
- s) A picagem de estuque corresponde aos pontos 2.2, 2.4, 3.2 e 3.4 do orçamento (cf. flh. 13);
- t) Que os trabalhos realizados nos pontos 2.3 e 3.3 não foram executados (cf. declarações das partes);
- u) O preço dos trabalhos orçamentados contempla os custos de aquisição e transporte, quebras de material, desperdício de cortes, entre outros (cf. flh. 13);
- v) Que existiu liberdade na gestão dos horários por parte dos funcionários da Reclamada (cf. declarações das partes);
- w) Que até à data o bolor ainda não reapareceu (cf. declarações da 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 apenas tenha sido picada e estucada uma parte com a dimensão de 1m<sup>2</sup>;
- b) Que não se tenha gerado entulho;
- c) Que os inquilinos da Reclamante tenham libertado todas as áreas a serem intervencionadas;
- d) Que não tenha sido colocado estuque nas paredes e no teto;
- e) Que tenha sido colocado estuque nas paredes e no teto numa área aproximada de um metro quadrado.



### 3.1.1 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. 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.

A Reclamada defendeu-se por impugnação, alegando ter cumprido o trabalho a que se comprometeu e nos termos orçamentos. Reconheceu que alguns dos trabalhos não foram realizados e que, nesse sentido, procedeu à retificação do orçamento. Alegou, além disso, que estamos perante uma prestação de serviços, o que lhes confere alguma maleabilidade na gestão da sua atividade.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no art. 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Entende o Tribunal que foram juntos aos autos os elementos de prova que permitiram concluir pela verificação de todos os factos indicados como provados. No que respeita aos factos não provados, considera o Tribunal não terem sido juntos ao processo elementos que permitissem concluir pela sua verificação.

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

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do art. 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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 arts. 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, questões prévias ou exceções que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada (art. 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 a 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 é uma sociedade comercial que se dedica à construção e remodelação de imóveis e dado que a Reclamante contratou o serviço de remodelação do seu apartamento que se destina a uma utilização não profissional.

As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro<sup>2</sup>, nos termos do seu art. 3.º, n.º 1, al. b), em conjunto com o regime previsto nos arts. 1207.º e ss. do CC. O Decreto-Lei n.º 84/2021 determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico de onde resulta o litígio sido celebrado a 13.02.2023, o negócio jurídico de onde resulta o litígio foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime aplicável (arts. 53.º, n.º 1 e 55.º do referido diploma) ao litígio submetido à apreciação do tribunal.

---

<sup>2</sup> 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nos termos gerais do art. 342.º, n.º 1 do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.” Caberia, portanto, à Reclamante produzir prova que demonstrasse a existência de uma qualquer desconformidade resultante da prestação de serviços operada pela Reclamada ou a existência de um cumprimento defeituoso ou de um incumprimento do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes.

Neste contexto, a Reclamante conseguiu demonstrar a celebração do contrato de empreitada com a Reclamada, não consubstanciando o mesmo um facto controvertido. Resulta, igualmente, dos factos provados que os trabalhos orçamentados pela Reclamada contemplavam um conjunto de tarefas com vista ao tratamento das paredes e tetos do imóvel afetados pelo bolor. Até à data o bolor continua sem reaparecer, pelo que o que se questiona no âmbito do presente litígio não é um eventual cumprimento defeituoso por parte da Reclamada, mas sim a clareza dos trabalhos orçamentados e a sua correspondência com a realidade dos factos, ou seja, se os mesmos foram todos realizados.

Com efeito, alega a Reclamante que não foram executados todos os trabalhos orçamentados, devendo, neste contexto, distinguir-se duas situações: (i) aqueles que não foram realizados de todo e (ii) aqueles que embora tendo sido executados ou foram realizados numa área muito menor do que o expectável ou com uma rapidez acentuada que não permitiu a secagem condigna dos materiais aplicáveis.

Em suma, a Reclamante peticiona uma redução do preço de modo que o mesmo corresponda com as atividades efetivamente desempenhadas pela Reclamada.

Neste contexto, as partes convergem na remoção dos pontos 2.2, 2.4, 3.2 e 3.4 do orçamento, com os efeitos que se repercutiram na diminuição do valor em dívida. No que concerne à aplicação de estuque nas paredes e no teto, a Reclamante juntou fotos ao processo que demonstram que houve alguma colocação de estuque, mas que não permitem que o Tribunal quantifique a área intervencionada. Ademais, e tal como resultou da produção de prova realizada em audiência de julgamento, o valor adstrito a cada categoria do orçamento contempla, igualmente, os custos de aquisição e transporte, quebras de



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

material, desperdício de cortes, entre outros, motivo pelo qual não se pode operar uma simples operação aritmética como a realizada (e sugerida) pela Reclamante. É certo que aquando da elaboração do orçamento a Reclamada se comprometeu a intervencionar uma área determinada de cada parede e teto (cf. flh. 13 dos autos), mas não foi demonstrado junto do Tribunal qual a área efetivamente trabalhada.

Com efeito, nos termos do art. 342.º do CC, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo, porém a Reclamante não consegue provar qual a efetiva área intervencionada, limitando-se a operar uma estimativa. E essa prova incumbia precisamente a quem pretende fazer valer o seu direito.

Afirma a Reclamante, no art. 20.º da comunicação que enviou ao Tribunal no prazo suplementar atribuído para a produção de prova, que “20º - Reafirmo que o trabalho não foi todo executado no quarto 1 (nem no quarto 2) e tenho fotos e vídeos feitos pela minha inquilina que provam o que digo. A empresa admitiu não ter feito a picagem do estuque, tanto que removeu esse ítem do orçamento (2.2, 2.4; 3.2, 3.4), conforme pode ser comprovado pelo mail de 22-03-23 e ainda pelo mail de 22-06-23 (abaixo; por lapso não está no “Anexo II -Troca de emails”. Neste ponto está a contradizer-se.”.

Contudo, e apesar do prazo atribuído pelo Tribunal, não juntou tais elementos de prova ao processo que permitam demonstrar a procedência do seu direito. O vídeo junto ao processo demonstra algumas intervenções na parede, mas apenas isso mesmo. Ou seja, é um vídeo capturado num único momento temporal e que não permite verificar se efetivamente a parede acabou ou não por ser intervencionada na globalidade. O mesmo se diga quanto à intervenção no teto, pois o vídeo apenas permite ver a luz do candeeiro do teto. Falha, nessa medida, a Reclamante na produção da prova de factos determinantes para a procedência do seu pedido. Sendo a Reclamante que pretende ver o valor em dívida reduzido, é sobre ela que recai o ónus de provar os fundamentos do exercício do seu direito.

No entanto, e conforme já se determinou, a Reclamada admitiu em retirar os pontos 2.2 (execução de trabalhos de picagem de estuque em teto), 2.4 (execução de trabalhos de picagem de estuque em parede), 3.2 (execução de trabalhos de picagem de estuque em



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

teto) e 3.4 (execução de trabalhos de picagem de estuque em parede). Ora, por uma razão de dedução lógica, se não foi removido o estuque do teto também não poderá ter sido executado o previsto nos pontos 2.3 e 3.3, isto é, “execução de trabalhos, fornecimento e aplicação de embozzo, estuque em teto”. Esta é uma questão diferente do raciocínio quanto à estucagem das paredes: no que respeita a esta última discute-se a extensão da intervenção, mas admitindo que a mesma sucedeu.

Contudo, quanto os pontos 2.3 e 3.3 em momento algum resultou que os mesmos foram realizados pela Reclamada: em toda a audiência de julgamento não se demonstrou que os mesmos foram realizados.

Quanto aos itens previstos nos pontos 2.6 e 2.6 relativos a “execução de trabalhos. Preparação de teto e parede (lixar e emassar)”: no orçamento contabiliza-se a intervenção conjunta do tratamento do teto e da parede, não sendo possível determinar que parcela está afeta a cada item para efeitos de contabilização do montante devido. Recaindo o ónus da prova sobre a Reclamante e atendendo aos meios de prova juntos aos autos, não pode o Tribunal considerar como provada a não realização destes trabalhos na totalidade ou parte do teto. Ademais, o facto de não ser estucado não impede que o teto não tenha sido lixado e preparado para a pintura.

Por conseguinte, devem ser retirados ao valor em dívida de 708,87€ (setecentos e oito euros e oitenta e sete cêntimos) os valores de 85,28€ (item 2.3) e de 94,75€ (item 3.2), ambos acrescidos de IVA à taxa legal de 23%, o que configura um valor total de 221,44€ (duzentos e vinte e um euros e quarenta e quatro cêntimos). Neste sentido, o montante em dívida é somente 487,43€ (quatrocentos e oitenta e sete euros e quarenta e três cêntimos).

Determina o art. 406.º, n.º 1 do CC que “[o] contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”. Por outro lado, nos termos do art. 762.º, n.º 2 do CC, “[n]o cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé”.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por outro lado, o facto de estarmos perante uma prestação de serviços – e não um contrato de trabalho – não permite que o devedor (a Reclamada) se desonere de cumprir a obrigação a que se vinculou e nos termos em que se vinculou, alegando liberdade na sua execução. Com efeito, não tendo sido realizados alguns dos trabalhos, o valor não pode ser imputado à Reclamante, sendo a sua cobrança ilegítima.

No que respeita à Reclamante, ao não conseguir demonstrar os elementos constitutivos do seu direito, acaba por decair parcialmente no seu pedido.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condenando-se a Reclamada na retificação do preço da empreitada, reduzindo o mesmo para um valor de 487,43€ (quatrocentos e oitenta e sete euros e quarenta e três cêntimos).

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 708,87€ (setecentos e oito euros e oitenta e sete cêntimos) e que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)