

Sentença

Processos n.º 294/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

Arbitragem de consumo. Contrato de empreitada. Responsabilidade contratual por cumprimento defeituoso. Presunção de culpa do empreiteiro. Direitos do dono da obra em caso de defeitos: eliminação dos defeitos, redução do preço ou indemnização. Aplicação do regime da proteção do consumidor. Condenação alternativa em reparação ou pagamento do custo necessário à reposição da conformidade da prestação.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada não compareceu, nem contestou, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral, nos termos do artigo 35.º, n.º 3 da LAV.

1.2. A Reclamante alega defeitos na obra levada a cabo pela Reclamada.

1.3. A Reclamante alegou que existe um erro técnico na instalação da valvula e nivelamento do sifão.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à reparação dos defeitos na obra pela Reclamada ou ao pagamento do montante orçamentado pela seguradora, no valor de 1121,00 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante alegou que a Reclamada, em abril de 2025, realizou obras no seu WC, no valor de 935,00 €, doc 1;
2. A Reclamante dissera que a obra ficara incompleta, sanita e vedações por realizar;
3. A Reclamante declarou que, em novembro de 2025, surgiu uma infiltração grave na residência da vizinha do andar de baixo;
4. A Reclamante esclareceu que, em 19.11.25, o correria uma peritagem levada a cabo pela seguradora [REDACTED];
5. O relatório pericial concluiu que a causa assenta em erro técnico na instalação da válvula e nivelamento do sifão, doc 2;
6. O valor da reparação orçada pela seguradora ascende a 1.121,00 €, doc 2;
7. A Reclamante declarou que, em dezembro de 2025, tentou resolver amigavelmente a situação, mas a Reclamada recusou assumir qualquer responsabilidade, doc 3;
8. A Reclamada recusou assumir os custos materiais e a correção do sifão, doc 3;
9. A Reclamante disse que em janeiro de 2026 fora cancelada a vistoria por falta de garantias de reparação total por parte da Reclamada;
10. A mandatária da Reclamante alertou para o facto de existir discrepância do IVA nas faturas emitidas pela Reclamante;
11. As faturas foram exibidas durante a audiência de julgamento arbitral;
12. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], vizinha do andar de baixo onde ocorreram os danos, declarou que cai água na sua dispensa, sendo que esta se localiza de baixo da casa de banho da Reclamante;
13. A testemunha dissera que já caía água, antes desta obra, referindo que os trabalhos efetuados, agora, não solucionaram o problema.

3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

Por prova documental: 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 9, 12, 13.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto provada formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova produzida, designadamente prova documental junta aos autos, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha inquirida em audiência.

No que respeita aos factos dados como provados sob os n.ºs 1, 5, 6, 7, 8, 10 e 11, o Tribunal fundou a sua convicção na prova documental junta aos autos, a qual se revelou coerente, objetiva e suficientemente esclarecedora. Em particular, o documento n.º 1 comprova a realização da obra pela Reclamada no mês de abril de 2025, bem como o respetivo valor contratado. O documento n.º 2, correspondente ao relatório pericial da seguradora, assume particular relevância, por resultar de diligência técnica independente, concluindo de forma clara pela existência de erro técnico na instalação da válvula e no nivelamento do sifão, bem como pela quantificação do custo de reparação. Já os documentos n.os 3 e demais elementos juntos evidenciam as tentativas de resolução extrajudicial do litígio e a recusa da Reclamada em assumir responsabilidade pelos danos, circunstância igualmente corroborada em audiência. As faturas exibidas (facto 11) foram igualmente analisadas pelo Tribunal, relevando apenas para efeitos de contextualização da relação contratual e dos valores envolvidos, incluindo a questão da discrepância de IVA apontada pela mandatária da Reclamante.

Quanto aos factos provados sob os n.ºs 2, 3, 4, 9, 12 e 13, o Tribunal formou a sua convicção com base nas declarações da Reclamante e no depoimento da testemunha [REDACTED], os quais se revelaram globalmente coerentes, espontâneos e concordantes entre si, não tendo sido infirmados por qualquer prova em sentido contrário. As declarações da Reclamante permitiram enquadrar a sequência temporal dos

acontecimentos, designadamente a alegada incompletude da obra, a ocorrência da infiltração em novembro de 2025, a realização da peritagem pela seguradora em 19.11.2025, bem como as diligências subsequentes tendentes à resolução do litígio e o cancelamento da vistoria em janeiro de 2026.

A testemunha [REDACTED], vizinha do andar inferior, prestou depoimento considerado credível, relatando a ocorrência de infiltrações de água na sua despensa, situada diretamente sob a casa de banho da Reclamante. O seu depoimento foi particularmente relevante por provir de pessoa externa ao litígio, com conhecimento direto dos factos, tendo ainda esclarecido que já existiam infiltrações anteriormente à realização das obras, embora tenha confirmado a persistência do problema após a intervenção realizada.

O Tribunal valorou ainda o facto de a Reclamada, apesar de regularmente citada, não ter comparecido nem apresentado contestação, circunstância que, não implicando confissão automática dos factos, contribuiu para a ausência de elementos probatórios suscetíveis de contrariar a versão apresentada pela Reclamante e corroborada pela prova produzida.

Por fim, a convicção do Tribunal resultou da apreciação global e articulada de toda a prova produzida, incluindo os chamados factos acessórios debatidos em audiência, os quais permitiram consolidar o entendimento quanto à existência de defeito na execução da obra e à sua relação com os danos invocados.

4. Do Direito

A presente arbitragem insere-se no âmbito da arbitragem de conflitos de consumo, regulada pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece o regime jurídico dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como pela Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro), aplicável subsidiariamente.

Nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, os consumidores têm direito a recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios de consumo para a resolução de conflitos

decorrentes da aquisição de bens ou serviços, como sucede no caso em apreço, relativo a um contrato de empreitada celebrado entre consumidora e prestadora de serviços.

No plano substantivo, estamos perante uma relação de consumo, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), sendo a Reclamante qualificada como consumidora e a Reclamada como profissional que atua no mercado da prestação de serviços de construção e remodelação.

Assim, aplica-se o regime da responsabilidade contratual por incumprimento, nos termos dos artigos 798.º e seguintes do Código Civil, bem como o regime específico do contrato de empreitada (artigos 1207.º e seguintes do Código Civil), por remissão do direito geral das obrigações.

Nos termos do artigo 1207.º do Código Civil, o empreiteiro obriga-se a realizar uma obra em conformidade com o convencionado, assumindo responsabilidade pelos defeitos que afetem a sua conformidade, qualidade ou aptidão para o fim a que se destina. Verificada a existência de defeitos, assiste ao dono da obra o direito de exigir a sua eliminação, a redução do preço ou a indemnização pelos danos causados, nos termos dos artigos 1221.º a 1223.º do Código Civil.

No caso concreto, resultou provado que a obra executada pela Reclamada apresenta defeitos técnicos, designadamente na instalação da válvula e no nivelamento do sifão, os quais foram identificados em relatório pericial independente produzido pela seguradora, elemento probatório dotado de especial relevância técnica e objetividade.

Tais defeitos traduzem incumprimento contratual, sendo aplicável a presunção de culpa prevista no artigo 799.º do Código Civil, segundo a qual incumbe ao devedor provar que o incumprimento não procede de culpa sua, o que não sucedeu no presente caso, atenta a ausência de contestação e de prova em sentido contrário por parte da Reclamada.

Assim, conclui-se pela verificação de responsabilidade civil contratual da Reclamada, estando preenchidos os respetivos pressupostos: facto ilícito (execução defeituosa da

obra), culpa presumida, dano (custo da reparação orçada) e nexo de causalidade entre o defeito e os prejuízos verificados.

No contexto da arbitragem de consumo, o Tribunal Arbitral encontra-se vinculado aos princípios da simplicidade, celeridade e efetividade da tutela do consumidor, devendo assegurar uma solução adequada à reparação integral do dano, em conformidade com o princípio da proteção do consumidor consagrado no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa e na Lei de Defesa do Consumidor.

Deste modo, assiste à Reclamante o direito a exigir a reparação dos defeitos da obra ou, em alternativa, o pagamento do valor necessário à sua eliminação, no montante apurado de € 1.121,00, por se tratar do custo necessário à reposição da conformidade da prestação contratual.

5. Decisão

Face ao exposto, julga-se a presente ação arbitral procedente, e, em consequência:

- a) Declara-se que a Reclamada incumpriu defeituosamente o contrato de empreitada celebrado com a Reclamante;
- b) Condena-se a Reclamada a proceder à eliminação dos defeitos da obra identificados nos autos, em prazo razoável a fixar, mediante intervenção técnica adequada;
- c) Mais se condena a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de € 1.121,00 (mil cento e vinte e um euros), caso não proceda à reparação dos defeitos no prazo fixado.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto 20.04.26

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso