



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Processo n.º 2015/2026

I - [REDACTED]

apresentou reclamação contra

[REDACTED]

I - Alegou que em abril de 2022 contratou os serviços da Reclamada para elaborar uma nova planta do seu apartamento, no âmbito de obras de renovação.

O valor acordado para a primeira fase (estudo prévio para apreciação do cliente) foi de € 1.750,00 +IVA, totalizando € 2.135,00, valor que foi integralmente pago. A segunda fase corresponderia ao projeto de execução, no valor de € 1.950,00 +IVA.

A 10/5/2022 a Reclamante rececionou duas propostas de *layout* que não contemplavam as medidas corretas previamente fornecidas por escrito.

O erro foi reconhecido por escrito pela Reclamada na mesma data, assumindo a necessidade de redesenhar a planta com as novas informações cedidas pela Reclamante.

Apesar de a planta enviada ser inutilizável, a Reclamada solicitou o pagamento da fatura, o qual foi efetuado pela Reclamante de boa-fé, na expectativa de receber a planta corrigida.

Posteriormente aceitou pagar um valor adicional de € 365,00, totalizando os € 2.500,00, montante pago em 20/6/2022.

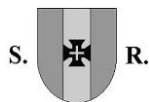
A planta corrigida nunca foi entregue, mas apenas uma versão final que não ia ao encontro da pretensão da Reclamante, apesar de múltiplos pedidos efetuados entre agosto de 2022 e dezembro de 2023.

Perante a ausência de solução, a Reclamante apresentou reclamação à Ordem dos Arquitetos em 30/12/2023, solicitando a entrega da planta correta ou, em alternativa, o reembolso do valor pago. Mas este processo foi arquivado, considerando esta entidade que o profissional diligenciou pelo cumprimento das respetivas obrigações.

Pretende ser ressarcida do valor pago, considerando que, de acordo com o art. 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (direito à reparação de danos), deve ser indemnizada por prestação de serviço defeituoso.

Valor pago: € 2.500,00.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A Reclamada contestou e começou por invocar as exceções perentórias de caducidade e de exceção de não cumprimento.

Impugnou ainda a pretensão da Reclamante alegando a impossibilidade de concluir o trabalho por falta de medidas. Reitera também que na proposta de honorários aceite pela Reclamante, em abril de 2022, nomeadamente no art. 7º, al. b), se encontra previsto que o levantamento topográfico do apartamento era um elemento imprescindível para a correta elaboração do projeto, e que essa condição não terá sido cumprida pela Reclamante, apesar de várias comunicações efetuadas nesse sentido.

Alega ainda que, não tendo sido realizado o referido levantamento topográfico, a entrega final ocorreu tendo por base as medidas fornecidas pela Reclamante e considerando, assim, que a prestação do serviço foi concluída de acordo com os elementos disponibilizados pela Reclamante.

Os serviços que foram prestados foram pagos pela Reclamante que não pretendeu a realização do projeto de execução que também fora referido na Proposta de Honorários.

II - Realizou-se a audiência de julgamento, considerando-se provados os seguintes factos:

Em Abril de 2022, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato cujo teor corresponde ao doc. de fls. 20 a 23, envolvendo, relativamente a um apartamento para remodelar, sito na Ilha de Porto Santo, a elaboração de um “*Estudo Prévio – Desenhos de solução pretendida, para apreciação do cliente*” e um “*Projeto de execução – Processo para consulta de empreitada e execução da obra*”.

Nos termos do ponto 7, al. b), considerava-se “*imprescindível para a elaboração dos projetos o levantamento topográfico do apartamento*”.

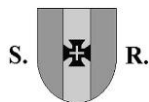
O valor acordado para a primeira fase (Estudo Prévio) foi de € 1.750,00 +IVA, totalizando € 2.135,00. A segunda fase corresponderia ao projeto de execução, no valor de € 1.950,00 +IVA.

Não tendo sido efetuado o levantamento topográfico, o “*Estudo Prévio*” foi sendo realizado de acordo com os elementos fornecidos pela Reclamante: a planta antiga, os desenhos e as medidas que foi efetuando.

A 10/5/2022 a Reclamante rececionou duas propostas de *layout* que não contemplavam as medidas que a Reclamante havia fornecido na véspera.

A Reclamada respondeu nos termos que constam do *mail* de 11-5-2022 (fls. 33), dizendo que “estamos a tentar completar o levantamento com as medidas que nos enviaste, mas estamos a ter dificuldades. Era necessário termos um levantamento rigoroso. Achas que consegues fazer? Senão teríamos de pedir a um topógrafo. Diz-me o que achas”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Já no dia 12-5-2022 a Reclamada referiu que “o que precisamos é de um levantamento topográfico do apartamento, com as medidas corretas. Ou então, pelo menos, uma planta com as medidas todas”.

No dia 15-5-2022, a Reclamante remeteu *mail* à Reclamada onde referia, além do mais, que as obras iriam começar e que, acerca das medidas do apartamento, “tentei meu melhor para resolver, mas pronto, não sei o que concluir. Era só para dizer, então, que não é mais necessário”.

A Reclamada respondeu a 16-5-2022, reafirmando as dificuldades em realizar o Estudo Prévio de forma rigorosa sem a realização de um levantamento topográfico, mas aceitando também que não seria realizada a segunda fase do contrato, ficando pelo Estudo Prévio, pelo que pediu à Reclamada para efetuar o pagamento que estava em falta relativamente ao Estudo Prévio.

A Reclamante respondeu em 9-6-2022 nos termos que constam de fls. 35, aceitando regularizar a fatura, tendo efetuado o pagamento da quantia de € 2.500,00, abarcando os serviços respeitantes à fase do Estudo Prévio.

A Reclamante pediu que a Reclamada lhe fornecesse uma “digitalização que seja pelo menos útil para mim de uma forma ou de outra”.

A Reclamada respondeu a 13-6-2022, nos termos que constam de fls. 33, enviando os ficheiros e os desenhos produzidos.

Depois de uma troca de *mails* a respeito da pretendida digitalização, a Reclamada respondeu em 21-6-2022, nos termos que constam de fls. 37, referindo que, na sequência do envio da planta da casa, “hoje estivemos a tentar fazê-lo (a digitalização), mas faltam medidas para poder completar este levantamento, normalmente isto é feito por topógrafo, mas também pode ser feito por ti com uma fita métrica”.

Em 27-6-2022 a Reclamada voltou a referir que “para poder fazer o modelo que me pedes preciso de todas as medidas devidamente cotadas de todo o apartamento”.

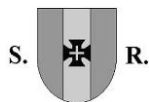
Em 4-8-2022 a Reclamada voltou a responder que “relativamente ao desenho que referes já tinha tentado explicar que nenhum arquiteto consegue produzir desenhos sem um levantamento. Um levantamento consiste num ficheiro CAD com todo o espaço medido, cotado e desenhado. Nós tentámos fazê-lo a partir das medidas que nos deste e foi nessa base que enviámos a proposta de layout. Mas continuo disponível para fazer alguma correção que queiras nos desenhos”.

Em 23-8-2022, a Reclamada referiu que estava a colocar as novas medidas mas encontrou algumas dificuldades (fls. 45).

Depois de muitos outros *mails*, a Reclamada remeteu em 13-2-2023 o *mail* que consta de fls. 49, referindo que já tinha enviado tudo o que podia acerca do Estudo Prévio.

Depois disso, a Reclamada não respondeu a qualquer outro *mail* remetido pela Reclamante.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A realização de desenhos rigorosos relativamente a qualquer Estudo Prévio é geralmente feita a partir de um levantamento topográfico rigoroso, feito por técnicos qualificados e com a ajuda de instrumentos adequados.

A realização dos desenhos a partir de plantas antigas e de elementos (desenhos ou medidas) fornecidos pelos clientes não permite que se obtenham desenhos rigorosos e que correspondam inteiramente à realidade verificada, quer quanto às medidas exatas, quer quanto aos ângulos de cada divisão.

Assim aconteceu com os elementos que foram sendo sucessivamente apresentados pela Reclamante, nenhum dos quais correspondia a um levantamento topográfico do apartamento.

A Reclamação foi apresentada no dia 19-12-2025.

Os factos apurados resultam essencialmente da prova documental. Quanto às exigências técnicas relacionadas com a Realização do Estudo Prévio foi ainda relevante a inquirição da testemunha apresentada, arquiteta de profissão, que trabalhou no gabinete de arquitetura da Reclamada.

O depoimento da Reclamante limitou-se a confirmar o teor dos *mails* que foram trocados entre as partes.

III – A Reclamada invocou a exceção de caducidade. Ainda que referindo uma norma que, tanto quanto parece, não se encontra em vigor, o certo é que pretendeu com isso defender-se através da extinção do direito invocado pela Reclamante pelo decurso do tempo.

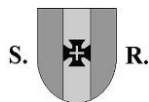
A Reclamante qualificou o seu direito como de indemnização, mas na realidade o que corresponde verdadeiramente à sua pretensão é o direito de resolução do contrato de prestação de serviços que alegadamente foi deficientemente executado, ou seja, cujo resultado apresenta desconformidades.

Esse contrato, na medida em que a Reclamante é consumidora, está sujeito ao regime constante do DL n.º 84/21, de 18-10, tendo em conta o disposto no seu art. 3.º, n.º 1, al. b), do mesmo DL.

Entre os direitos conferidos à Reclamante, confrontada com eventuais desconformidades na execução desse contrato, conta-se precisamente o direito de resolução que implica a devolução do preço que foi pago, nos termos do art. 15.º, n.º 1, al. c).

Ora, considerando os fundamentos da presente reclamação, o que está verdadeiramente em causa é uma alegada desconformidade do resultado, na medida em que, na tese invocada pela Reclamante, o serviço solicitado correspondente à elaboração de um Estudo Prévio se mostrou desconforme.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Assi, a comprovarem-se os factos alegados pela Reclamante, tal poderia determinar, nos termos do referido art. 15º, a resolução do contrato, com a consequente restituição do valor que pela mesma foi pago.

Ora, relativamente ao exercício de algum dos direitos previstos no referido art. 15º, dispõe o art. 17º que corre o prazo de caducidade de 2 anos a contar da comunicação da falta de conformidade.

No caso concreto, podendo essa data recuar ainda mais, tendo em conta o teor dos múltiplos *mails* que foram enviados pela Reclamante à Reclamada, seguro é que a última reclamação, que não obteve da Reclamada qualquer resposta, ocorreu a 13-2-2023.

Depois disso, a Reclamante continuou a remeter *mails* à Reclamada e a certa altura optou por fazer uma participação disciplinar à Ordem dos Arquitetos, mas nenhuma destas atuações teve o efeito de suspender ou de interromper o prazo de caducidade de 2 anos que, no mínimo, se consideraria iniciado a partir daquela data de 13-2-2023.

A caducidade pelo decurso do tempo corresponde a uma exceção perentória que tem por efeito a extinção do direito do interessado e, em regra, apenas se interrompe com a interposição de ação através da qual o interessado pretenda exercer esse direito, como decorre dos arts. 328º e 331º do Cód. Civil.

No caso, o facto que poderia ser considerado para interromper o prazo de caducidade de 2 anos seria a apresentação da presente reclamação.

Só que, como o revelam os autos, esta apenas foi apresentada em 19-12-2025, ou seja, muito depois de ter decorrido o prazo de 2 anos previsto no art. 17º do DL nº 84/21, de 18-10.

Por conseguinte, declarando a caducidade do direito de obter da Reclamada a restituição do valor que lhe foi entregue pela Reclamante, não pode deixar de se concluir pela improcedência da pretensão, com absolvição da Reclamada do pedido.

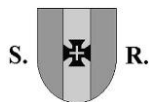
V – A pretensão da Reclamante improcederia ainda por outros motivos.

Para que pudesse ser deferida a pretensão traduzida na restituição do valor pago, como efeito da resolução do contrato, nos termos do art. 15º, nº 1, al. c), do DL nº 84/21, era necessário que se apurasse a existência de alguma desconformidade imputável à Reclamada.

Tratando-se de um contrato de prestação de serviços, era necessário que se apurasse que o resultado tinha sido deficientemente apresentado por força de uma falha no desempenho dos serviços de arquitetura que foram contratados.

Adaptando ao contrato de prestação de serviços a norma geral dos arts. 6º e 7º daquele DL, era necessário que se pudesse concluir, a partir da matéria de facto apurada, que a Reclamada executara deficientemente o Estudo Prévio.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ora, por um lado, as divergências que se revelaram relativamente à descrição da realidade encontram na matéria de facto uma causa que é exclusivamente imputável à Reclamante.

Com efeito, logo no contrato ficou assinalado que se mostraria imprescindível a realização de um levantamento topográfico, da responsabilidade da Reclamante, o qual nunca foi executado. Era esse levantamento que poderia determinar a sua transposição para o estudo prévio, de forma que existisse uma perfeita correspondência entre o resultado e a realidade do apartamento.

É verdade que no decurso do contrato a Reclamante foi remetendo outros elementos e que esses elementos foram sendo trabalhados pela Reclamada. Mas as diversas comunicações da Reclamada revelam à saciedade que tal procedimento nunca poderia conduzir a um resultado perfeito e que tal apenas seria alcançado com a realização de um levantamento topográfico.

Apesar disso, a Reclamante nunca forneceu à Reclamada os elementos exatos que possibilitassem a realização adequada da primeira fase do contrato.

Acresce ainda que a certa altura, confrontada com os elementos que lhe foram remetidos e tendo em conta que desistira da realização por parte da Reclamada do Projeto de Execução, a Reclamante anunciou que já não pretendia mais os serviços da Reclamada, prontificando-se a efetuar o pagamento dos serviços correspondentes à fase do Estudo Prévio.

Ora este comportamento não pode deixar de ser valorizado no sentido de se concluir que a Reclamante se considerou, nessa altura, satisfeita com o resultado. E nem o facto de posteriormente ter continuado a remeter mais elementos, sempre incompletos, contraria a conclusão de que o contrato se considerou concluído por acordo das partes: a Reclamante não pretendia prosseguir com a fase de execução do projeto e a Reclamada aceitou que assim fosse.

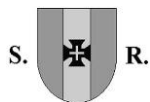
De qualquer modo, continuou a falhar o cumprimento, por parte da Reclamante, de uma condição essencial para a execução perfeita da primeira fase do contrato.

Por conseguinte, se acaso a pretensão da Reclamante não pudesse considerar-se improcedente pela caducidade, improcederia de qualquer modo por falta de fundamento.

VI – Face ao exposto, julgo improcedente a reclamação, absolvendo a Reclamada do pedido.

Sem custas.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Funchal, 8-7-2026

A. Abrantes Geraldés

