

## Sentença

Processo nº 885/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - A empreitada de consumo, enquanto contrato oneroso celebrado entre profissional e consumidor com vista à realização de obra, está sujeita ao regime do Código Civil, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) e ao Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

II - A desconformidade entre o resultado da obra e o fim contratualmente previsto constitui incumprimento contratual, nos termos dos artigos 762.º, 798.º e 1221.º do Código Civil.

III - Verificando-se uma falta de conformidade relevante e não sanada, o consumidor tem direito à resolução do contrato e à restituição das quantias pagas, conforme previsto nos artigos 18.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

IV - A não dedução do valor cobrado pela elaboração do orçamento, quando contratualmente acordado como dedutível, consubstancia enriquecimento ilegítimo e impõe a restituição da quantia.

## 1. Relatório

1.1 Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante pretende que o problema do sobre aquecimento do recuperador seja solucionado pela Reclamada, sem que tal implique qualquer pagamento adicional ou que a Reclamada devolva a quantia paga pelo Reclamante no valor de 2.001,46 €, mais o valor de 30,00 € pagos à Reclamada a título de elaboração de orçamento e que deveriam ter sido descontados na quantia liquidada pelo Reclamante e ainda o pagamento de 30,00 € de taxa de arbitragem.

1.3. A Reclamada alegou que a obra de isolamento fora executada de acordo com as normas técnicas, não tendo resultado, da análise feita pela , qualquer desconformidade relativa à mesma, pelo que alega nada ter a devolver qualquer montante ao Reclamante.

## 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à devolução da quantia paga no valor de 2.001,46 €, mais o valor de 30,00 € pagos à Reclamada a título de elaboração de orçamento e que deveria ter sido descontado na quantia liquidada pelo Reclamante e ainda o pagamento de 30,00 € de taxa de arbitragem.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante em abril de 2024 contactou a Reclamada para que esta lhe solucionasse um problema de sobreaquecimento da parede onde o recuperador de calor estava instalado;
2. O Reclamante declarou que comprou um apartamento novo, que o mesmo possui um recuperador de calor, que a parede sobreaquece, que tentou reportar ao empreiteiro, mas que este desapareceu;
3. O Reclamante declarou, ainda, que foi por esta razão que contactou a Reclamada;
4. O Reclamante esclareceu que tentou várias vezes contactar a Reclamada para obter uma orientação para o seu problema, mas sem sucesso;
5. O Reclamante contactou os serviços centrais da Reclamada, sendo que estes contactaram o loja da Reclamada, sita no Parque Nascente, Gondomar, para o orientar;
6. O Reclamante expôs perante a Reclamada o seu problema, sendo que um responsável da empresa parceira da Reclamada, \_\_\_\_\_, n, o visitou na sua residência;
7. A Reclamada apresentou um orçamento, tendo esclarecido que para a elaboração do mesmo cobraria 30,00, dedutíveis, se a obra lhe fosse adjudicada, docs 1 e 2;
8. O Orçamento apresentado, na ótica do Reclamante, encontrava-se acima do expectável, pois o mesmo previa trabalhos que estariam relacionados com a montagem do recuperador, inclusive pressupondo que este estivesse cimentado ao chão, embora desconhecendo a situação real, doc 3;
9. A situação referida pressupunha que se tal não acontecesse, se obra fosse simples, haveria lugar a ajustes no preço, doc 4;
10. O Reclamante alegou que nos últimos dias de outubro, um mês depois da entrega dos materiais, alguns exibindo defeito, nomeadamente cerâmica partida, a obra foi executada;
11. O Reclamante declarou que a remoção do recuperador foi simples, pois o mesmo estava apenas encastrado, tendo sido substituído o tubo da exaustão e colocado isolamento com lâ de rocha;
12. O Reclamante esclareceu que o problema do sobreaquecimento subsistia;
13. O Reclamante referiu que após varias tentativas junto da Reclamada para resolver o problema, pois tinha pago 90% do serviço e 100 % dos materiais serviço, as mesmas revelaram-se infrutíferas, doc 5;

- 14.O Reclamante referiu que lhe fora sugerido a aquisição de um equipamento novo, pois o problema poderia estar no equipamento que a residência possuía;
- 15.O Reclamante adquiriu o equipamento novo no dia 28.02.25;
- 16.A empresa contratada pela Reclamada veio apresentar um orçamento adicional para a colocação do novo equipamento no valor de 585,00 €, doc 6;
- 17.O Reclamante sublinhou que nesse momento já havia investido 3375,00 € em serviço, materiais e novo recuperador, pelo que era inaceitável um custo de montagem adicional;
- 18.O Reclamante referiu que devolveu os materiais não utilizados e o novo recuperador em 31.04.25, depois de ter efetuado reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, por considerar inaceitável a verba relativa à montagem do novo recuperador;
- 19.O Reclamante referiu também que até à presente data a parede continua por terminar, doc 7;
20. A Reclamada referiu que foi pedida ficha técnica do equipamento que se encontrava instalado na residência do Reclamante não tendo sido possível a agilização da mesma por parte do Reclamante;
- 21.O Reclamante declarou que este pedido fora solicitado depois da obra realizada pela Reclamada e que não conseguiu entrar em contacto com o empreiteiro do apartamento;
- 22.A Reclamada avançou três possíveis causas para o sobreaquecimento: equipamento, tubo da chaminé e grelhas de ventilação;
- 23.O Reclamante referiu que a grelha já estava colocada, que o tubo tinha sido isolado, tendo adquirido um recuperador novo, mas que face ao comportamento da empresa parceira da Reclamada, devolveu o equipamento, dado o orçamento apresentado para colocação deste e tudo quanto já tinha pago, mantendo-se a situação sem solução;
- 24.A Testemunha do Reclamante, \_\_\_\_\_, Técnica de Diagnóstico e Terapêutica, companheira do reclamante, declarou que sempre quiseram que fossem profissionais a solucionar o problema e que, por isso, contactaram a Reclamada;
- 25.A Testemunha referiu o sobreaquecimento da parede onde estava instalado o recuperador;
- 26.A Testemunha disse que depois da obra executada pela parceira da Reclamada sugeriram, antes da colocação da cerâmica na parede, que testassem o recuperador;
- 27.A Testemunha referiu que se verificou, novamente, o sobreaquecimento, exalando um cheiro intenso a tinta queimada, provocando ardor nos olhos e na garganta;
- 28.A testemunha declarou que os técnicos da empresa parceira presentes não aguentaram o aquecimento e o cheiro;
- 29.A Testemunha referiu que sugeriram a compra de um novo equipamento, pois o problema poderia advir do próprio recuperador;

30.A Testemunha sublinhou que no Natal de 2024 e passagem do ano 24/25 não tinham sala, pois o material estava ali depositado, tendo a Testemunha e o seu companheiro uma criança de tenra idade;

31.A Testemunha informou ainda que face ao panorama, resolveram devolver o novo equipamento e o material que sobrou da obra, pois o a parceira da Reclamada apresentou um novo orçamento, muito embora não tenha resolvido o problema apresentado;

32.A Testemunha da Reclamada , consultor da loja da Reclamada de Gondomar, assessor de projeto, descreveu os requisitos para as empresas se tornarem parceiras da Reclamada, esclarecendo que a Reclamada possui uma plataforma que indica a empresa de acordo com as especialidades exigidas pela obra a executar;

33.A Testemunha disse que apenas teve contacto com o Reclamante a partir da seleção das cerâmicas a colocar;

34.A Testemunha disse ter conhecimento das reclamações do Reclamante;

35.A Testemunha disse ter contactado a empresa parceira para indagar se o isolamento tinha sido corretamente aplicado, declarando que não esteve presencialmente na obra;

36.A testemunha disse ainda existirem relatórios a dizer que o isolamento estava correto;

37.O Reclamante esclareceu que foi um colaborador da empresa parceira da Reclamada que sugeriu a colocação de um novo recuperador;

38.O Reclamante esclareceu ainda que o colaborador da Reclamada, de nome , quando ele foi à loja para adquirir um novo recuperado, já sabia do que se tratava, indicando para o efeito 3 modelos de recuperador adequados à dimensão do local;

39.A Testemunha da empresa parceira, Rute Ramada, orçamentista e gestora de parcerias , declarou que foi o colega que oraçamentou, mas que foi ela que acompanhou a obra;

40.A Testemunha declarou que não estava na obra quando retiraram o recuperador e a grelha;

41.A Testemunha disse que no orçamento somente consideraram o isolamento;

42.A Testemunha esclareceu que depois da reclamação do Reclamante se deslocou à obra com um outro colega de nome ;

43.A Testemunha referiu que o Reclamante sugeriu testar primeiro;

44.A Testemunha disse que enviou ao Reclamante. com conhecimento da loja. um email a sugerir um novo equipamento e que tal teria um custo associado;

45.A Testemunha referiu que não foi possível indagar se o pladur seria compatível com o recuperador, pois não havia ficha técnica;

46.O Reclamante enfatizou o facto de, em nenhum momento, ter sido possível, um técnico, analisar a situação;

47.O Reclamante declarou que até ao momento o problema não foi resolvido.

### **3.1.1 Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 7, 8, 9, 13, 16, 19.

Prova por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 43, 44, 45, 46, 47.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

### **3.2. Motivação**

Face aos factos provados, resulta claro que o Reclamante contratou os serviços da Reclamada com o objetivo de solucionar um problema de sobreaquecimento associado ao recuperador de calor instalado na sua habitação.

Apesar da intervenção da empresa parceira da Reclamada, a obra executada revelou-se ineficaz, persistindo o problema que motivara o pedido inicial de intervenção.

Ficou igualmente demonstrado que o Reclamante pagou 90% do valor do serviço e 100% dos materiais, tendo posteriormente adquirido, por sugestão da própria Reclamada, um novo equipamento, que acabou por devolver, face à manutenção do problema e à exigência de um novo pagamento adicional para a sua instalação.

A proposta de orçamento para instalação do novo equipamento foi considerada desadequada e desproporcionada, tendo o Reclamante optado pela devolução do equipamento e materiais, bem como pela formalização de reclamação.

Resulta, assim, evidente que o serviço prestado não correspondeu ao fim contratualmente acordado — a resolução do sobreaquecimento — e que o Reclamante atuou de boa-fé, tendo inclusive colaborado nas diligências propostas.

Verifica-se, por conseguinte, incumprimento contratual, não apenas por prestação deficiente, mas também por ausência de resolução efetiva do problema.

## **4. Do Direito**

A relação jurídica estabelecida entre o Reclamante e a Reclamada configura-se como uma empreitada de consumo, nos termos do art. 1207.º e seguintes do Código Civil, sendo aplicável o regime especial das relações de consumo, designadamente o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os contratos de fornecimento de bens, conteúdos e serviços digitais, bem como a Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor).

Nos termos do art. 3.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, este diploma aplica-se aos contratos celebrados entre profissionais e consumidores que tenham por objeto bens móveis, incluindo os que integrem elementos digitais, sendo também aplicável aos bens incorporados em imóveis, sempre que o consumidor seja destinatário final, como sucede no presente caso.

Por sua vez, nos termos do art. 3.º, alínea a) e art.4.º da Lei n.º 24/96, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à correspondência entre os serviços contratados e os efetivamente prestados.

No caso em apreço, tal correspondência não se verificou: o problema que motivou o contrato (sobreaquecimento da parede com recuperador de calor) manteve-se inalterado após a intervenção, revelando uma prestação deficiente do serviço contratado.

Nos termos do art. 1207.º e seguintes do Código Civil, o contrato de empreitada obriga o empreiteiro a realizar a obra de acordo com o acordado e a entregá-la em conformidade com o resultado previsto.

O art. 1221.º do Código Civil estabelece que o dono da obra pode recusá-la se ela apresentar defeitos que a tornem inadequada ao fim a que se destina — o que se verifica no caso presente, dado que o problema técnico subsistia mesmo após a realização da obra.

Adicionalmente, o art. 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe que os bens fornecidos no âmbito de um contrato com consumidor devem estar em conformidade com o contrato.

A ausência de conformidade, nos termos dos artigos 6.º e 7.º, verifica-se quando:

Não correspondem à descrição, tipo, quantidade e qualidade contratadas;

Não são adequados ao fim específico pretendido pelo consumidor, dado a conhecer ao profissional no momento da celebração do contrato.

Ora, o fim pretendido — eliminação do sobreaquecimento — foi devidamente comunicado à Reclamada e ao seu parceiro técnico.

A manutenção do defeito constitui, pois, uma falta de conformidade, conforme previsto no artigo 12.º.

Perante tal desconformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade ou à resolução contratual, nos termos dos artigos 18.º e 20.º do mesmo diploma.

Verificando-se a inutilidade da intervenção (por não atingir o fim pretendido) e considerando que o consumidor já havia suportado parte substancial dos encargos com a obra, é legítimo o pedido de devolução do montante pago, nos termos do art. 20.º, n.º 4, al. b) do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Este direito é reforçado pelo princípio da boa fé contratual consagrado no art. 762.º, n.º 2 do Código Civil, que obriga as partes a agirem com lealdade e cooperação na execução do contrato.

A insistência na cobrança de valores adicionais para instalação de novo equipamento, sem que o problema inicial tenha sido resolvido, revela uma atuação contrária à boa fé.

## 5. Decisão

Nestes termos, e ao abrigo do disposto na legislação mencionada, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, e, em consequência:

Declara-se resolvido o contrato celebrado entre as partes;

Condena-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 2.001,46 € (dois mil e um euros e quarenta e seis cêntimos), correspondente aos valores pagos por serviços e materiais cuja prestação foi ineficaz;

Condena-se a Reclamada a restituir o valor de 30,00 € (trinta euros), pago a título de elaboração de orçamento, montante que deveria ter sido deduzido ao preço final da obra, conforme acordado;

Condena-se, ainda, a Reclamada a devolver o montante de 30,00 € (trinta euros), correspondente à taxa de arbitragem suportada pelo Reclamante. Total da condenação: 2.061,46 € (dois mil e sessenta e um euros e quarenta e seis cêntimos).

Notifique-se.

Porto, 18.06.25

A Juiz-Árbitro,

*Manoel João Mimoso*