

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante têm direito à reposição da conformidade das bombas de calor e a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 1200.00€.

3. Fundamentação

1. Em 11.09.24, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada duas bombas de calor, tendo também contratado a respetiva montagem, docs 1 e 2;
2. O Reclamante alegou que a montagem dos equipamentos apenas ficou concluída em maio de 2025;
3. O Reclamante referiu que após a instalação das bombas, veio a constatar-se que as mesmas produziam um ruído anormal, incomodativo, tendo inclusive havido queixas dos vizinhos;
4. O Reclamante disse que reportou a anomalia à Reclamada, tendo-lhe sido referido pela Reclamada e pela marca que se tratava de um problema com a instalação, docs 3 e 4;
5. O Reclamante alegou que teve de reportar diversas vezes o problema à Reclamada, alegando que a Reclamada lhe fazia promessas sobre a solução para o problema, mas que nunca o fez dentro do prazo legal de 30 dias, referindo que a Reclamada nunca, dentro daquele período, realizou qualquer verificação técnica presencial, doc 5;
6. O Reclamante referiu que a muito custo a Reclamada enviou um técnico da empresa instaladora à habitação do Reclamante para verificação do problema e tentativa de resolução;
7. O Reclamante referiu, ainda, que em uma das bombas, na mais pequena, o ruído diminuíra ligeiramente, mantendo-se o ruído, reportado, na bomba maior;
8. O Reclamante esclarecera que relativamente à bomba maior haveria alegadamente a falta de uma peça, não tendo sido levada a cabo qualquer intervenção, continuando o equipamento a produzir um ruído anormal;
9. O Reclamante alegou que perante o decurso do tempo volvido sobre o primeiro reporte sobre a anomalia, a situação continua por resolver, provocando-lhe um desgaste

extremo, pois já realizou diversas deslocações à loja, vivendo sob ameaça de queixa por parte da vizinhança;

10. O Reclamante sublinhou as várias tentativas, infrutíferas, de contacto com a Reclamada, sempre sem solução;

11. O Reclamante alegou que a Reclamada, perante a falta de resolução para o problema, o informou da existência de uma discrepância entre o parecer do técnico instalador e o parecer do fornecedor, pelo que solicitou uma peritagem técnica;

12. O Reclamante disse que da ultima visita técnica resultaram danos na sua varanda, dado que foram efetuados furos por engano por parte do técnico instalador, o qual tentou remediar a situação aplicando “cola e veda”, doc a pagina 17 dos presentes autos;

13. O Reclamante alegou que até à presente data o problema ainda se encontra por resolver;

14. A Reclamada alegou que é apenas uma empresa de comercialização de materiais de construção e decoração, recorrendo à contratação de empresas parceiras para proceder à instalação dos bens que comercializa;

15. A Reclamada declarou que, no caso dos autos, a empresa parceira contratada foi [REDACTED], sendo um prestador especializado na arte em causa;

16. A Reclamada disse ainda que recebeu a queixa do Reclamante e que abriu um processo de assistência técnica, tendo obtido do fornecedor a informação de que se tratava de uma desconformidade na instalação das bombas de calor;

17. A Reclamada referiu que em 14.10.25 transmitiu tal informação ao Reclamante via email, tendo, também, sido transmitida através de um outro email datado de 20.10.25, docs 4 e 5 juntos com a reclamação;

18. A Reclamada admitiu que, por lapso, fora dito ao Reclamante que o processo de assistência técnica iria ser dado por concluído, tendo em 15.10.25 aberto novamente um novo processo de assistência tecnicamente, tendo solicitado à empresa parceira instaladora; [REDACTED], a resolução da desconformidade reportada;

19. A Reclamada salientou que o instalador veio informar que a resolução do problema fora efetuada em 02.12.25 e não antes porque o Reclamante tinha estado ausente no estrangeiro no mes de Novembro de 2025;
20. A Reclamada referiu que fora nessa data substituída a tubagem de extração do ar, ficando tudo conforme o manual de instalação do referido equipamento, não havendo desconformidade;
21. A Reclamada disse, ainda, que para confirmar se o problema já se encontrava resolvido, contactou o Reclamante no dia 05.12.25, tendo, contudo, sido informada que a bomba de calor continuava a produzir um ruído anormal;
22. A Reclamada alegou que face a toda a situação e à discrepância entre as opiniões do instalador e do fornecedor solicitou uma peritagem técnica;
23. A Reclamada alegou ainda que comunicara a situação ao Reclamante em 10.12.25 via telefone;
24. A Reclamada informou que a peritagem fora efetuada pela [REDACTED] em 19.12.25, tendo esta concluído pela necessidade de proceder à substituição do ventilador, doc 1 junto com a contestação;
25. A Reclamada disse que tal peritagem fora comunicada ao fornecedor para que este procedesse à respetiva substituição;
26. A Reclamada esclareceu que na presente data aguardar resposta ao agendamento por parte do fornecedor;
27. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], corroborou os factos descritos relativamente à dificuldade em resolver o problema reportado pelo Reclamante;
28. A testemunha disse ainda que o instalador não conseguiu agendar, pois o Reclamante em 15 .11.25 estava ausente no estrangeiro;
29. A testemunha referiu a elaboração de um relatório de peritagem por uma terceira entidade que sugeriu a substituição do ventilador;
30. A testemunha referiu que a visita está agendada para a semana de 26 de janeiro 2026.

3.1 Dos Factos

3.1.2 Dos Factos Provados e Não provados

Factos provados

Prova por declaração: 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20 (provado parcialmente quanto à substituição da tubagem), 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29.

Prova documental: 1, 4, 5, 12, 17, 24.

Factos não provados

Factos 20 (parcialmente não provado relativamente à conformidade) e 30.

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

3.1.3 Motivação

Para a formação da sua convicção quanto à matéria de facto, o Tribunal Arbitral atendeu, de forma conjugada e crítica, às declarações prestadas pelo Reclamante em audiência de julgamento, ao depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada, bem como à prova documental junta aos autos, tudo apreciado segundo as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

O Tribunal considerou provado que, em 11.09.2024, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada duas bombas de calor, tendo simultaneamente contratado, através desta, a respetiva montagem, conforme resulta da documentação junta aos autos. Resultou igualmente assente que a instalação dos equipamentos apenas ficou concluída em maio de 2025, circunstância não controvertida entre as partes.

Das declarações do Reclamante, consideradas coerentes, consistentes e credíveis, resultou demonstrado que, após a instalação, as bombas de calor passaram a produzir um ruído anormal e incomodativo, situação que se prolongou no tempo e motivou, inclusive, queixas por parte da vizinhança. Tal factualidade foi corroborada pela documentação apresentada e não foi infirmada por prova em sentido contrário.

Ficou ainda provado que o Reclamante comunicou reiteradamente a situação à Reclamada, tendo-lhe sido transmitido, quer pela própria Reclamada quer pelo fornecedor dos equipamentos, que a origem do problema estaria relacionada com a instalação e não com os equipamentos em si. Resultou igualmente provado que o Reclamante efetuou diversos contactos e diligências junto da Reclamada, sem que a situação tivesse sido resolvida dentro do prazo legalmente previsto, não tendo sido realizada, nesse período inicial, qualquer verificação técnica presencial.

O Tribunal deu como provado que, após insistência do Reclamante, foi enviada à sua habitação uma equipa técnica da empresa instaladora, tendo sido efetuadas tentativas de resolução do problema. Dessas intervenções resultou uma ligeira diminuição do ruído numa das bombas de calor, a de menor dimensão, mantendo-se, contudo, o ruído anormal na bomba de maior dimensão. Quanto a esta última, ficou assente que foi referida a alegada falta de uma peça, não tendo sido realizada qualquer intervenção eficaz, mantendo-se a anomalia.

O Tribunal considerou igualmente provado que a persistência da situação ao longo do tempo provocou no Reclamante um desgaste significativo, decorrente das sucessivas deslocações à loja da Reclamada, das múltiplas tentativas de contacto sem solução efetiva e da constante preocupação com eventuais queixas da vizinhança.

Resultou ainda provado que a Reclamada informou o Reclamante da existência de uma divergência entre o parecer do instalador e o parecer do fornecedor, circunstância que levou à solicitação de uma peritagem técnica independente.

Ficou também assente que, numa das visitas técnicas realizadas, foram causados danos na varanda do Reclamante, concretamente a realização de furos indevidos, os quais foram posteriormente tentados remediar pelo técnico através da aplicação de material selante, conforme documentação junta aos autos.

Quanto à posição da Reclamada, o Tribunal deu como provado que esta atua como empresa comercializadora, recorrendo a empresas parceiras para a instalação dos equipamentos que comercializa, tendo, no caso concreto, contratado a empresa [REDACTED]

[REDACTED] Resultou igualmente provado que a Reclamada recebeu a reclamação do Reclamante, abriu processo de assistência técnica e transmitiu-lhe, por

comunicação escrita, a informação prestada pelo fornecedor quanto à alegada desconformidade da instalação.

O Tribunal considerou ainda provado que a Reclamada reconheceu um lapso no encerramento prematuro do processo de assistência técnica, tendo procedido à abertura de um novo processo e solicitado nova intervenção à empresa instaladora. Resultou igualmente provado que o instalador informou ter procedido a uma intervenção em 02.12.2025, tendo sido substituída a tubagem de extração do ar, facto que o Tribunal deu como parcialmente provado, não resultando, contudo, demonstrado que tal intervenção tenha resolvido definitivamente o problema ou assegurado a conformidade do equipamento.

Ficou ainda provado que, após essa intervenção, a Reclamada voltou a contactar o Reclamante, tendo este informado que a bomba de calor continuava a produzir ruído anormal, o que levou a Reclamada a solicitar uma peritagem técnica por entidade terceira.

Resultou provado que a peritagem foi realizada pela entidade [REDACTED], a qual concluiu pela necessidade de substituição do ventilador do equipamento, tendo tal conclusão sido comunicada ao fornecedor para efeitos de substituição. Ficou ainda assente que, à data da audiência, a Reclamada se encontrava a aguardar resposta do fornecedor para agendamento da intervenção.

O Tribunal atribuiu especial relevância ao depoimento da testemunha [REDACTED] [REDACTED] apresentada pela Reclamada, a qual confirmou a existência de dificuldades na resolução do problema, a divergência de pareceres técnicos, a ausência temporária do Reclamante no estrangeiro durante o mês de novembro de 2025 e a realização de peritagem por entidade independente, referindo ainda que a intervenção para substituição do ventilador se encontrava agendada para a semana de 26 de janeiro de 2026.

Foram considerados não provados os factos relativos à alegada conformidade definitiva do equipamento após a substituição da tubagem, bem como a efetiva realização da intervenção agendada para janeiro de 2026, por inexistência de prova suficiente nesse sentido à data da decisão.

O Tribunal Arbitral teve ainda em conta os factos acessórios discutidos em audiência, relevantes para a contextualização da atuação das partes e para a formação da sua convicção, apreciando toda a prova produzida de forma global, crítica e ponderada.

3.2 Do Direito

Enquadramento jurídico e lei aplicável

O presente litígio emerge de uma relação jurídica de consumo, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), uma vez que o Reclamante atuou na qualidade de consumidor final e a Reclamada exerce profissionalmente a atividade de comercialização e instalação de equipamentos destinados ao uso doméstico.

Atenta a natureza do contrato celebrado — aquisição e instalação de bens de consumo — é aplicável o regime jurídico da conformidade dos bens, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771, sem prejuízo da aplicação subsidiária do Código Civil, designadamente em matéria de responsabilidade civil e indemnização.

Da responsabilidade da Reclamada pela falta de conformidade

Nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo legal, competindo-lhe assegurar que o bem entregue corresponde às qualidades e ao desempenho normalmente esperados, bem como aos fins específicos acordados com o consumidor.

Resultou provado que as bombas de calor adquiridas produzem um ruído anormal e incomodativo, persistente no tempo, situação que consubstancia uma desconformidade para efeitos legais, por afetar o funcionamento normal dos equipamentos e a sua aptidão para o uso a que se destinam.

A circunstância de a Reclamada recorrer a empresas parceiras para a instalação não afasta a sua responsabilidade perante o consumidor, uma vez que o profissional responde pela conformidade do bem e pelos serviços associados, independentemente de recorrer a terceiros para o cumprimento das suas obrigações.

Do direito à reposição da conformidade

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, perante a falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem, por meio de reparação ou substituição, sem encargos, dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente.

Ficou demonstrado que, não obstante as várias tentativas de resolução e as intervenções técnicas realizadas, a desconformidade se manteve ao longo do tempo, tendo sido necessária a realização de uma peritagem técnica independente, a qual concluiu pela necessidade de substituição de um componente essencial do equipamento (ventilador).

Assim, assiste ao Reclamante o direito à reposição da conformidade, mediante a realização das intervenções técnicas necessárias para eliminar o ruído anormal, devendo a Reclamada diligenciar pela conclusão célere e eficaz da reparação indicada pela entidade pericial.

Dos danos patrimoniais relativos à parede da varanda

Resultou provado que, no decurso de uma das intervenções técnicas, foram efetuados furos indevidos na parede da varanda do Reclamante, os quais foram posteriormente objeto de tentativa de reparação provisória por parte do técnico instalador.

Todavia, o Reclamante não apresentou qualquer orçamento, fatura ou outro elemento probatório que permitisse quantificar o custo necessário para a reparação definitiva dos referidos danos.

Nos termos dos artigos 342.º, n.º 1, e 562.º do Código Civil, incumbe a quem invoca um direito indemnizatório o ónus de alegar e provar a existência e a extensão do dano. Não sendo possível ao Tribunal determinar, com um mínimo de segurança, o valor dos danos patrimoniais sofridos, não pode ser fixada indemnização a esse título.

Dos danos não patrimoniais e fixação da indemnização

Nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito, devendo a respetiva indemnização ser fixada segundo critérios de equidade, atendendo às circunstâncias do caso concreto, nos termos do n.º 4 do mesmo artigo.

Resultou provado que o Reclamante foi confrontado, ao longo de um período temporal significativo, com a persistência de uma desconformidade relevante nos equipamentos adquiridos, traduzida na produção de ruído anormal, situação que afetou o seu quotidiano, a tranquilidade da sua habitação e a sua relação com a vizinhança. Resultou igualmente demonstrado o desgaste emocional associado às múltiplas tentativas de resolução infrutíferas, às sucessivas deslocações e contactos com a Reclamada e à incerteza quanto à efetiva eliminação do problema.

Tais circunstâncias ultrapassam claramente o mero incómodo ou dissabor próprio das relações contratuais, assumindo uma gravidade suficiente para merecer tutela indemnizatória, ainda que não se trate de danos de intensidade excepcional.

Por outro lado, importa considerar que a Reclamada, embora de forma tardia e pouco eficaz, desenvolveu diligências com vista à resolução do problema, tendo promovido intervenções técnicas e solicitado uma peritagem independente, o que deve ser ponderado na fixação do montante indemnizatório, em respeito pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Assim, ponderando globalmente:

- a duração da situação de desconformidade;
- o impacto na esfera pessoal e emocional do Reclamante;
- a ausência de prova de consequências particularmente graves ou irreversíveis; e
- a atuação da Reclamada ao longo do processo,

o Tribunal Arbitral considera justo, adequado e equitativo fixar a indemnização por danos não patrimoniais no montante de €400,00 (quatrocentos euros).

Concluindo:

- verifica-se falta de conformidade dos bens;
- assiste ao Reclamante o direito à reposição da conformidade, a realizar pela Reclamada;

- não é fixada indemnização por danos patrimoniais relativos à parede da varanda, por falta de prova do respetivo valor;

- a Reclamada deve pagar ao Reclamante a quantia de €400,00, a título de indemnização por danos não patrimoniais.

4. Decisão

Pelo exposto, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a reclamação parcialmente procedente;
- b) Reconhecer a existência de falta de conformidade das bombas de calor adquiridas pelo Reclamante;
- c) Condenar a Reclamada a proceder à reposição da conformidade dos equipamentos, no prazo de 15 dias a contar da notificação da presente decisão, mediante a realização das intervenções técnicas necessárias, designadamente a substituição do componente indicado na peritagem técnica, sem encargos para o Reclamante;
- d) Condenar a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de €400,00 (quatrocentos euros), a título de indemnização por danos não patrimoniais;
- e) Absolver a Reclamada do pedido de indemnização por danos patrimoniais relativos à parede da varanda, por falta de prova do respetivo valor;
- f) Taxas de arbitragem a cargo da Reclamada;

Notifique-se.

Porto 28.01.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso