

SENTENÇA

PROC Nº. 3010/2025

TAC

GAIA

Reclamante: [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

Reclamada: [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

O ónus da prova cabe à parte que alega os factos e relativamente aos quais pretende retirar proveito. Art 342 do CC.

A legislação do consumo estabelece uma presunção de culpa do fabricante nos dois primeiros anos, seno que volvidos este e no decurso do 3º. ano, o ónus da prova da desconformidade alegada cabe ao reclamante (art 12 e 13 do DL nº. 84/2021 de 18/10).

O reclamante não efetuou a mínima prova da desconformidade dos produtos e não permitiu com o seu comportamento censurável que a reclamante pudesse averiguar/analisar os produtos para tecnicamente concluir sobre alguma desconformidade existente.

Existiu uma intervenção nos produtos de empresa terceira, contrata pelo reclamante, que os alterou, tendo substituído na íntegra o sistema interno destes, inviabilizando desta feita qualquer conclusão.

Ainda,

A bilateralidade contratual é uma característica presente e essencial na formação e no decurso dos contratos.

Existem direitos e obrigações recíprocas para as partes.

Não pode o reclamante exigir que a reclamada efetue uma reparação de uma alegada desconformidade, quando este não permite a inspeção e análise dos produtos.

Não existe desta feita responsabilidade contratual da reclamada.

Para além disso a reclamada cumpriu a legislação do consumo ao diligenciar no sentido de encontrar uma solução para a situação reportada pelo reclamante.

- O pedido formulado

Vem o reclamante solicitar a condenação da reclamada no pagamento da quantia de 405,90 € relativa ao preço pago a empresa externa pelos serviços prestados

A reclamação (sumária)

Refere que comprou equipamento no estabelecimento comercial da reclamada e que os produtos apresentavam desgaste prematuro o que originou o mau funcionamento destes.

Foi reportada a situação e foi aberto um pedido de assistência, mas a reparação não foi efetuada no período de 40 dias.

Perante a inércia da reclamada e a falta de intervenção desta, o reclamante viu-se obrigado a recorrer a uma empresa de reparações, que eliminou as anomalias.

Pelos serviços prestados pagou a quantia de 405,90 € (330,00 € acrescido de IVA)

A reclamada não reembolsou o reclamante da verba despendida, pois vez a situação estava coberta pela garantia.

(cfr a documentação entregue pelo reclamante e junta com a reclamação)

- A citação

Devidamente citada, a reclamada fez-se representar, compareceu em audiência de julgamento arbitral fazendo-se representar por mandatário

- A contestação

Impugnou todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e juntou prova documental e testemunhal.

Concluiu pela improcedência da reclamação e absolvição do pedido.

Refere que,

O reclamante comprou em 4/1/23 os artigos referidos no doc 1 que se junta.

A instalação destes não foi efetuada pela reclamada.

Em 27/10/2025, volvidos 2 anos e 9 meses sobre a compra o reclamante reportou uma desconformidade nos referidos produtos,

tendo a reclamada aberto um processo de assistência técnica junto do fornecedor.

Durante a fase do diagnóstico o fornecedor solicitou por diversas vezes o envio de registos fotográficos que evidenciassem a anomalia, o que foi recusado pelo reclamante.

Após várias insistências da reclamada foi enviado diretamente ao fornecedor um vídeo.

Este vídeo não era claro sobre a alegada desconformidade e em 11/12/2025 deslocaram-se à habitação do reclamante com o intuito de verificação a existência e a origem da desconformidade.

O reclamante não concordou e o técnico foi confrontado com uma atitude hostil e desrespeitosa (doc 2) que o fez ausentar-se sem verificação da alegada anomalia.

Todavia, o processo de assistência técnica não foi encerrado, aguardando elementos de prova adicionais por parte do reclamante.

Sem efetuar o envio de qualquer elemento probatório sobre a anomalia reportada, o reclamante contratou uma empresa para efetuar a intervenção no equipamento.

A intervenção desta empresa aconteceu sem que a reclamada pudesse verificar a origem da desconformidade, impossibilitando desta forma a prova de qualquer defeito de fabrico.

A reclamada não aceita a conclusão de que os produtos apresentam desgaste prematuro de componentes, pois que os produtos foram instalados sem a intervenção da reclamada, decorreram 2 anos e 9 meses até à solicitação da primeira assistência e até à data não existe prova capaz que demonstre defeito de fabrico existente à data da entrega.

Também não aceita que tenha existido uma ausência de reparação de cerca de 40 dias, pois que durante este período decorriam diligências destinadas a averiguar a origem, tendo ainda sido agendada e concretizada uma visita à habitação do reclamante para análise do produto.

Após 2 anos da entrega do bem, já não opera a presunção legal de falta de conformidade, recaindo sobre o consumidor o ónus da prova.

A reclamada nunca se recusou a efetuar a reposição da conformidade desde que esta fosse comprovada.

Os danos patrimoniais na quantia de 330,00 € acrescida de IVA, correspondente ao custo da reparação externa, não é devida uma vez que a reclamada nunca recusou a reparação, solicitou elementos probatórios para triagem e análise, agendou uma visita à habitação do reclamante, concretizou essa visita e encontrava-se em curso um processo de assistência. A reparação por empresa externa é da responsabilidade do reclamante, que não colaborou com a reclamada.

(cfr docs junto os autos)

- Da prova

- Declarações de parte da representante do reclamante (mulher e residente com este)

Reiterou os factos alegados na reclamação e acrescentou que os produtos com defeito eram duas sanitas que foram compradas na reclamada pela quantia de 286,20 €.

Foram compradas no estabelecimento comercial da reclamada mas instaladas pela empresa [REDACTED], que o

reclamante escolheu, nas casas de banho da habitação do reclamante, sem que a reclamada tivesse tido qualquer intervenção na escolha do prestador de serviços. Passados dois anos após a instalação os autoclismos faziam um barulho alto que incomodava os vizinhos.

Tentou perceber qual seria o problema, junto de quem as instalou e posteriormente dirigiu-se aos serviços da reclamada para reportar a situação.

Que a reclamada não deu resposta e que avançou com a reparação das sanitas através de empresa contratada externamente.

Pagou por este serviço a quantia de 330,00 € acrescida de IVA.

Pelas duas sanitas pagou a quantia de 286,20 € e pela reparação pagou a quantia de 330,00 € acrescida de IVA, sendo que 180,00 € foram relativos à compra dos dois sistemas internos das 2 sanitas, conforme consta do orçamento.

- Prova testemunhal

- Testemunha indicada pelo reclamante

██ sócio e gerente da sociedade
██

Reparou as duas sanitas que apresentavam problemas nas descargas, pois que as boias faziam barulho e entre o autoclismo e a sanita existia uma falha na vedação o que fazia com que a água se espalhasse para dentro da sanita ou para o chão da casa de banho.

Comprou os sistemas internos das sanitas e substituiu-os, tendo ainda vedado a junção entre os autoclismos e as sanitas.

Assim, resolveu o problema. Não sabe ao certo mas cobrou uma quantia aproximada com a orçamentada.

O material era de fraca qualidade pois que os botões de descarga já tinham perdido o metal e o sistema interno necessitou de total substituição.

- Testemunha indicada pela reclamada

██████████, funcionária da ██████ gestora de execução de serviços, com funções concretas no acompanhamento de equipas técnicas e de instalação.

O reclamante deslocou-se ao estabelecimento comercial da reclamada em Vila Nova de Gaia, em 27/10/25, altura em que os bens já tinham sido comprados há 2 anos e 9 meses, reportando um barulho anormal nas descargas dos autoclismos.

Iniciaram um processo de assistência, efetuaram uma visita à habitação do reclamante, para análise dos produtos, solicitaram fotos ou vídeos que permitissem identificar o problema.

Existiu falta de colaboração do reclamante pois que foi necessária insistência da reclamada para o envio da documentação (fotos/vídeos) que o comprovasse. Embora tardiamente foi enviado um vídeo diretamente para o fabricante.

A reclamada sempre respondeu às solicitações efetuadas, sendo que a assistência técnica na habitação do reclamante não surtiu efeito pois que este mostrou uma atitude desrespeitosa para com o representante da reclamada que entendeu não existirem condições para a análise do equipamento e deixou o local.

O processo de assistência continuou, todavia, o registo vídeo enviado nada revelou sobre a anomalia reportada. Não existe um relatório técnico enviado pelo reclamante.

Uma vez que a instalação do produto foi efetuada por terceiros estranhos à reclamada, o fornecedor tinha de analisar o produto para verificação da existência ou não da anomalia. O que não conseguiu fazer-se pelo motivo descrito supra.

Análise da prova e legislação aplicável

Após a verificação da documentação junta, a audição da representante do reclamante e das testemunhas apresentadas em audiência, conclui-se o seguinte:

- Pelas duas sanitas compradas no estabelecimento comercial da reclamada, foi paga a quantia de 286,20.
- em 4/1/2023.
- Estas foram compradas com outros bens que serviram para remodelação das duas casas de banho na habitação do reclamante.
- Antes de recorrer aos serviços de pós venda da reclamada foi tentar apurar a origem das alegadas desconformidades com empresa externa.
- Posteriormente, em 27/10/2025, volvidos 2 anos e nove meses, foi junto dos serviços da reclamada reportar a situação.
- Foi aberto um processo de assistência técnica
- O fornecedor necessitou de alguma prova fotográfica ou registo vídeo que identificasse e evidenciasse a anomalia.
- Após várias insistências o reclamante enviou um vídeo diretamente para o fabricante.

- O registo vídeo enviado não evidenciava a desconformidade alegada
- Foi agendada uma deslocação à habitação do reclamante, que foi efetuada em 11/12/2025
- Esta visita decorreu fora dos padrões normais de cortesia e revelou-se infrutífera – Cfr doc 2 junto com a contestação.
- O processo de assistência técnica não se encerrou ficando a aguardar prova da alegada anomalia, que não foi apresentada.
- De motu proprio o reclamante contratou os serviços de empresa [REDACTED], que interviu nos produtos, substituindo sistema interior destes, e vedando a parte exterior dos autoclismos.
- A reclamada foi impedida de verificar e analisar os produtos e consequentemente de verificar a existência ou não de anomalia.
- Pela intervenção não ficou provada a quantia paga pelo reclamante, pois que não existe fatura comprovativa nos autos.

Assim,

Tudo ponderado,

- Nota prévia - O litígio em causa prende-se com um eventual defeito nas duas sanitas compradas pelo reclamante no estabelecimento comercial da reclamada em Vila Nova de Gaia. – doc 1, com a designação Pack ultra Rubicer: Dual E/I RIMLESS.

Da reclamação não consta a identificação do produto, o que de per si traduz uma irregularidade que pode inquinar todos o procedimento arbitral.

Todavia, e de forma explícita, em audiência arbitral, a representante do reclamante (mulher e residente com este na mesma habitação) esclareceu que a reclamação está relacionada com as 2 sanitas, identificou-as na fatura junta e confirmou a reclamação face a estes dois produtos.

A contestação foi lavrada tendo em conta o produto correto, pelo que se considera sanada a irregularidade e os autos prosseguiram.

Sendo assim,

A legislação aplicável DL n.º 84/2021 de 18/10, aplicável ao caso em apreço, refere que existe um período de garantia de 3 anos, mas que volvidos os dois primeiros anos o ónus da prova incumbe ao consumidor.

Ora, a alegada desconformidade segundo a reclamação foi reportada em 27/10/25, já dentro do 3.º. ano de garantia (arts 12 e 13.º. Do referido diploma).

O consumidor, ora reclamante, não efetuou qualquer prova da desconformidade alegada, nem permitiu que a reclamada inspecionasse/verificasse os produtos para análise e emissão de parecer conclusivo, uma vez que a visita à sua habitação se mostrou infrutífera, sem análise dos produtos, conforme se alcança da prova testemunhal e do doc 2 junto aos autos com a contestação.

A reclamada nunca se furtou a diligenciar no sentido da solução do problema do reclamante, seu cliente, após o reporte, abriu processo de assistência, solicitou fotos e outros elementos que possa ajudar a identificar o problema, agendou visita, mas nada foi suficiente porque não existia a colaboração do reclamante.

Chegou a ser enviado um vídeo diretamente ao fabricante mas este registo não permitia perceber a anomalia reportada.

Para além de tudo, o reclamante contratou uma expressa externa para resolver uma situação, sem permitir que a reclamada o fizesse.

Nestes termos, de acordo com os artigos supra citados bem como o art 342 do CC sobre o ónus da prova, não existem dúvidas que ao reclamante cabia efetuar a prova da desconformidade e que esta não aconteceu.

Ainda,

O credor da prestação (reclamante) incorre em mora quando não aceita a prestação contratual oferecida pelo devedor, nem permite que este a preste, não praticando os atos necessários ao cumprimento desta.

Assim, o risco de incumprimento transfere-se para o credor, quando a falta do cumprimento não decorra de dolo da devedora (reclamada)

(Cfr arts 813 e 815 do CC)

Não assiste, pois, razão ao reclamante uma vez que os atos praticados por este não permitiram que a reclamada pudesse sequer apreciar e analisar a desconformidade alegada.

Ponderados todos os factos, e os demais documentos juntos, a prova testemunhal, conclui-se que não existe responsabilidade contratual da reclamada nem violação da legislação relativa ao direito do consumo.

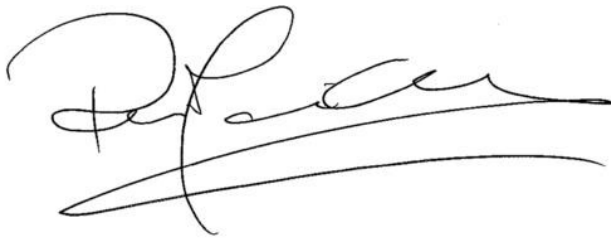
julga-se

a presente reclamação improcedente e, em consequência,
absolve-se a reclamada do pedido formulado.

Custas pelo reclamante

Registe e notifique

VNGAIA, 20 de fevereiro de 2026



Rui Moreira Chaves
Juiz árbitro