

SENTENÇA

PROC Nº. 587/2026

CICAP

PORTO

Reclamante: [REDACTED],

devidamente identificada nos autos.

Reclamada: [REDACTED],

devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

- Não pode a reclamante obstaculizar a realização de um serviço nem da sua retificação e vir alegar incumprimento solicitando a resolução contratual.

- Preconiza a legislação do direito de consumo uma hierarquia na solução dos problemas de consumo (reparação, substituição, redução do preço e em última instância e de acordo com determinados pressupostos a resolução contratual.

- A reclamada nunca se opôs à retificação das anomalias mas não as pode corrigir, sem culpa sua.

- Os danos não patrimoniais têm de ser apreciados nos termos do art 496º. do CC e terá de se provar que a situação em apreço os causou diretamente e que este são relevantes. Ora os danos não patrimoniais alegados, tais como angústia, medo e perturbação, não assentam em nenhum facto que os fundamente, pelo que terá de improceder o pedido.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e encontra-se devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 4.460,38 €.

- Do pedido formulado pela reclamante (em sumário dada a extensão deste)

Vem a reclamante solicitar que seja declarada a resolução contratual e subsidiariamente a correção das desconformidades identificadas bem como a condenação da reclamada no pagamento da quantia global de 1000,00 € a título de danos não patrimoniais

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 16/10/2025 a reclamante contratou com a reclamada no estabelecimento comercial desta, em Gondomar, o serviço de remoção

da lareira e instalação de recuperador de calor a “pellets”, na sala da reclamante, com o material e serviço na quantia de 3411,30 €.

Este serviço incluía a colocação de um tubo extrator de fumos pela conduta já existente até ao telhado do prédio.

A quantia foi paga em duas prestações antes do início da obra.

A data contratualizada para o início da obra foi incumprida.

A reclamante foi informada que a obra teria a duração de 2 a 3 dias, todavia prolongou-se por 9 dias (entre 14 e 22 de novembro).

Após a conclusão dos trabalhos permaneceu um aspirador de obras na sala da reclamante por mais 2 dias por impossibilidade de o transportar, tendo ainda ficado uma moldura do recuperador de calor.

A obra foi executada por um técnico da empresa [REDACTED].

Dado o atraso na obra a reclamante adiou a visita de um técnico para orçamentação e colocação do pladur para posterior colocação da moldura no recuperador, necessário para fechar o espaço aberto em redor do recuperador de calor.

Este contrato foi também celebrado com a reclamada em 29/10/25 e já pago.

Na fase final da obra o técnico informou a reclamante que:

- A tomada elétrica ficaria localizada no interior do espaço da lareira, não sendo possível desligá-la, por falta de acesso.
- A colocação da grelha para entrada de ar seria colocada na parte frontal da lareira.
- O recuperador de calor tinha sido instalado com uma pequena inclinação para trás de molde a evitar uma eventual queda para a frente.

A obra foi dada como concluída e a reclamante recebeu por email em 22/11/25, um pedido para assinatura da conformidade da instalação, que nunca assinou por discordar das situações acima descritas.

A 30/11/25 recebeu uma fatura eletrónica.

A 5/12/25 a reclamante detetou os primeiros problemas. A pedido da reclamante um técnico da empresa [REDACTED] deslocou-se à habitação da reclamante com vista à realização do arranque do equipamento.

Esta visita é obrigatória para efeitos de verificação das condições de instalação e para ativação da garantia do equipamento.

O referido técnico informou a reclamante que a tomada elétrica não poderia estar dentro do espaço da lareira.

Este conversou telefonicamente com o técnico instalador do recuperador de calor tendo ficado acordado que a tomada seria deslocada para fora do espaço da lareira.

A reclamante teve igualmente constrangimentos com a empresa responsável pela colocação do pladur, pois que apesar de ter sido realizada uma visita técnica em 25/11/25, para orçamentação não procedeu ao envio do orçamento.

A reclamante entrou em contacto com a reclamada para dar conta da demora injustificada e dos problemas detetados.

A reclamante pretendia passar a época natalícia com a obra acabada, mas a sala ainda se encontrava com a parede aberta e inacabada o que comprometeria o bem-estar da família.

Em 11 de dezembro a reclamada comprometeu-se a analisar a situação ainda durante esta semana.

A reclamante não conseguiu entrar em contacto com o técnico instalador para retificar a tomada elétrica.

No dia 12 de dezembro a reclamada iniciou o processo de análise e verificação dos problemas reportados.

Em 12/12/25 deslocou-se à residência da reclamante um técnico da empresa Bravotributo, construção e decoração, para orçar a colocação do pladur.

Este informou a reclamante que a grelha poderia ser colocada na parede lateral, e que o poderia fazer, acrescentando que a colocação na parte frontal seria esteticamente desaconselhável.

Em 13/12/25 os problemas agravaram-se pois que foi informada que o técnico instalador iria proceder à retificação da tomada elétrica ainda nesse dia ou na segunda-feira seguinte.

O referido técnico esteve na porta do apartamento da reclamante mas esta não abriu.

Em 20/12/25, a reclamante recebeu um email da reclamada informando sobre a abertura de um processo de assistência.

Em 27/12/25 a reclamante informou a reclamada que não pretendia avançar com o orçamento até saber a exata localização da instalação da grelha.

Em 30/12/25 a reclamada informou a reclamante que deslocar-se-ia um técnico à habitação para retificar a localização da tomada elétrica e retificação de inconformidades

Em 26/1/26 a reclamada informa que a assistência seria efetuada pelo técnico instalador e que haveria uma outra pessoa no local para mediar a comunicação entre ambos.

Em 27/1/26 a reclamante solicita a resolução contratual.

Em 3/2/26 a reclamada respondeu que têm tentado agendar a instalação sem sucesso e que a reclamante não pode opor-se à designação do instalador.

Em 7/2/26 a reclamada informa a reclamante que continuam a aguardar a disponibilidade desta para agendar a intervenção, caso contrário não conseguirão dar seguimento à assistência.

(Cfr toda a documentação junta com a reclamação)

- A citação da reclamada

A reclamada foi devidamente citada e apresentou-se em julgamento arbitral, devidamente representada, tendo deduzido contestação e indicado prova documental e testemunhal.

- A contestação

A reclamada impugnou a reclamação em todos os factos que forem contrários à defesa apresentada e considerada no seu conjunto, concluindo pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos formulados.

Assim,

A reclamada fundamenta os pedidos efetuados em desconformidades na instalação dos equipamentos e na angústia, medo e perturbação que a situação lhe tem provocado sem comprovar ou demonstrar quais os danos ou prejuízos que os justifiquem.

A reclamada é uma empresa de comercialização de matérias de construção e de decoração não se dedicando à execução de obras, reparações ou instalações, recorrendo à contratação com empresas parceiras.

A instalação foi efetuada pela [REDACTED].

A data inicialmente prevista para o início da obra foi alterada devido a um atraso na entrega dos materiais necessários, o que foi comunicado à reclamante.

O prazo de duração é variável de instalação para instalação de acordo com as características das mesmas, da evolução dos trabalhos e da imprevisibilidade de situações que ocorram.

A instalação em casa demorou 9 dias.

Após a conclusão foi solicitada à empresa [REDACTED], o agendamento do arranque do equipamento, deslocação que aconteceu em 5/12/25.

Em 19/12/25 a reclamada foi informada pela [REDACTED], via email, que existiam desconformidades com a instalação do equipamento nomeadamente que a tomada não poderia estar dentro da lareira e que a grelha de entrada de ar devia estar localizada na lateral esquerda.

A reclamante não pretendia a retificação das desconformidades pelo mesmo técnico que instalou a lareira. A reclamante comunicou ao parceiro que não devia deslocar-se ao local mas este por sua iniciativa efetuou a deslocação não tendo, todavia, efetuado qualquer intervenção.

A reclamante optou por contactar outra empresa “[REDACTED]” para que fosse ao local efetuar o levantamento das desconformidades a retificar.

Em 20/12/25 de início a um processo de assistência e explicou à reclamante que o parceiro técnico instalador é selecionado pela reclamada e que as retificações serão efetuadas pela mesma empresa que efetuou a instalação inicial, nos termos das condições contratuais.

A reclamante não aceitou nenhuma solução proposta pela reclamada.

A situação em causa não configura recusa de cumprimento, mas apenas uma correção de desconformidades que está a ser inviabilizada pela reclamante.

A indemnização peticionada não é devida pois que inexistem factos que revistam gravidade suficiente para merecerem a tutela jurídica.

- A prova
- Declarações de parte da reclamante

Das declarações prestadas pela reclamante percebe-se que esta não aceita os serviços realizados pelo técnico instalador ao serviço da empresa [REDACTED], porque apesar de nada perceber do assunto, como a própria refere achou que os serviços estavam mal realizados, a saber:

- a tomada dentro do espaço do recuperador,
- o recuperador com uma ligeira inclinação na parte de trás,
- a grelha lateral a ser instalada na frente ao lado do recuperador,
- moldura exterior do recuperador não colocada.

Diz que não pretende que as retificações a sejam efetuadas pelo mesmo técnico instalador.

Referiu ainda que o recuperador funciona e que já esteve ligado, sem que tenha apresentado qualquer problema, nem em relação à tomada na parte interior nem em relação a nenhuma das desconformidades que alega.

- Testemunhal

- Testemunha apresentada pela reclamante

[REDACTED], irmã da reclamante. Referiu que o recuperador de calor funciona e que a casa aquece. Todavia, entende que a instalação não tem segurança por entender que existe risco de incêndio.

Após a realização da obra permaneceu lixo na fração.

Refere que o recuperador de calor não pode ser desligado, que está inclinado, saliente da parede e encostado atrás na parede e que a tomada está instalada no interior da caixa.

O recuperador de calor seria para estar pronto para a quadra natalícia, mas não foi possível.

- Testemunhas apresentadas pela reclamada

[REDACTED], funcionária da reclamada, no serviço pós-venda, garantias e instalações.

Recebeu uma reclamação que a intervenção não teria ficado conforme.

Abriu de imediato um relatório de assistência técnica.

A instalação demorou mais do que inicialmente previsto, sendo que a reclamante foi informada e ainda que o prazo indicado de 2/3 dias é meramente indicativo nunca vinculativo, uma vez que o prazo depende do serviço a efetivar e das condições concretas da obra. Só quando se inicia a intervenção é que se percebe o tempo de duração desta pois que ficam definidos e concretizados os serviços necessários para efetivar a instalação.

Houve um relatório da empresa [REDACTED] em que se mencionam algumas anomalias, mais precisamente na grelha e na tomada.

O técnico instalador foi ao local, tirou fotos, tentou entrar em contacto com a reclamante e aguardou alguns minutos que esta abrisse a porta. É este procedimento que é solicitado aos técnicos para prova que visitaram o local e que não lhes foi possível proceder ao serviço.

Solicitaram à reclamante que estivesse um elemento presente aquando da retificação, mas a reclamante não aceitou.

Mais referiu que o técnico instalador é tido pela reclamada com um bom profissional e que trabalham com este há muitos anos.

[REDACTED], técnico de biomassa. Instalou o recuperador de calor objeto dos autos.

Depôs de forma clara e perceptível, explicando tecnicamente as opções que tomou aquando da instalação do recuperador.

Assim, necessitou de efetuar uma base em cimento sólida para apoiar a estrutura e o cimento precisou de algum tempo para secar. Por isso a execução do trabalho demorou mais tempo do que o inicialmente indicado.

Deixou os materiais na habitação da reclamante porque o serviço não estava todo realizado.

Deixou o comando, a moldura da frente do recuperador e uma grelha por instalar, uma vez que teria de ser colocado previamente o pladur.

Mais referiu que a localização para a colocação da grelha foi escolhida pela reclamante.

Deslocou-se à habitação da reclamante para alterar a tomada elétrica, mas não conseguiu fazê-lo porque não o atenderam.

Assim,

A tomada de ligação a ser colocada no exterior,

A grelha de ventilação poderá ser colocada na parede lateral,

A estrutura exterior do recuperador de calor está próxima à parede porque a reclamante pretendia o recuperador o mais dentro possível,

O recuperador possui uma inclinação de 2% na parte de trás para evitar que ao abrir a porta este pudesse escorregar e cair para a frente, pelo que não se trata de qualquer anomalia.

- Apreciação da prova

Os autos apresentam elementos factuais suficientes para apreciação da questão de mérito.

- De acordo com a indicação da [REDACTED], a tomada do equipamento deve estar situada no exterior, uma vez que o cliente poderá desligar o equipamento e poderá apresentar um risco pois que poderá derreter e provocar um curto-circuito e a grelha de entrada de ar deverá estar localizada na lateral esquerda onde se situa o ventilador tangencial, seno esta a melhor localização devido à sucção de ar frio da divisão.

- a reclamante, empreendendo numa atitude pouco perceptível, obstaculizou a retificação da tomada e a colocação de pladur, bem como todos os serviços que são necessários para que a obra termine.

- de acordo com as condições gerais do serviço de orçamentação e instalação, e das condições gerais da assistência técnica, a empresa que procede à instalação é escolhida pela reclamada, sendo que a reposição de desconformidades será efetuada pela empresa que a instalou.

- Documentos que a reclamante conhece.

- A reclamante alegando tantas desconformidades bem como o perigo que estas representam para a segurança da fração e do edifício em que esta está inserida, mas permitiu-se ligar o recuperador de calor e colocá-lo em funcionamento, o que é exatamente o oposto do que deveria fazer.

Dão-se, assim, como provados os factos acima descritos.

Não ficaram provados os danos não patrimoniais alegados, justamente porque a retificação de alguns erros pontuais na instalação na habitação da reclamante e apesar do pequeno atraso no prazo meramente indicativo, em virtude dos detalhes necessários a efetuar na obra, tais como uma base em cimento para assentar a estrutura, não constituem gravidade suficiente para que nos termos do art 496 do CC mereçam a tutela do direito.

Artigo 496.º - (Danos não patrimoniais)

Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Para além do que ficou dito a reclamante alega angústia, medo e perturbação, mas nada provou.

Face ao exposto não há lugar à resolução contratual nos termos do DL n.º 84-2021 de 18/10, uma vez que esta solução se situa no extremo das medidas protetivas do consumo, aplicável quando a reparação, substituição ou redução do preço não solucionem o diferendo.

- A legislação aplicável

- Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta.

O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Por sua vez, o art. 12º. nº. 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

- Cfr ainda o DL nº. 84/2021, de 18 de outubro, que vem alargar o âmbito de proteção dos direitos do consumidor. Cfr os arts 3º., 5, 6, 7, 12, 13º, 15, 18, 20.

Assim a legislação em apreço configura a responsabilidade do profissional pela desconformidade dos bens comercializados e dos serviços prestados, sendo que a garantia destes é de 3 anos.

A falta de conformidade nos dois primeiros anos presume-se existente à data da entrega do bem e decorrido este prazo o ónus da prova cabe ao consumidor.

Face ao exposto, e de acordo com a prova produzida,

A reclamada não realizou os serviços a que se obrigou de forma correta, nomeadamente a recolocação da tomada do equipamento que deverá estar situada no exterior e a colocação da grelha de entrada de ar que deverá estar localizada na lateral esquerda onde se situa o ventilador tangencial, sendo esta a melhor localização devido à sucção de ar frio da divisão.

De acordo com os contratos celebrados e com as regras patentes nas condições gerais do serviço de assistência técnica, art 4.2, 4.3, e condições gerais dos serviços de orçamento, montagem e instalação, art 8.3, cabe à reclamada escolha da empresa instaladora, e a esta cabe a assunção da garantia pelos serviços prestados, pelo que a reclamante

não poderá opôr-se à reparação das anomalias identificadas e deverá permitir a realização dos trabalhos necessários a conclusão da obra.

Cumpre decidir

Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, consequentemente, condena-se a reclamada a efetuar os serviços acima indicados, de acordo com as regras descritas.

No mais vai a reclamada absolvida.

Custas a cargo das partes de acordo com a sucumbência.

Registe e notifique

Porto, 12 de abril de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro