

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 145/2026

Reclamante: A

Reclamadas: B, S.A. e C, S.A.

SUMÁRIO

- | |
|---|
| <p>I. Ao contrato de compra e venda de bens de consumo é aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo, que impõe ao vendedor profissional a obrigação de entregar bens conformes com o contrato celebrado.</p> <p>II. O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade do bem que se manifeste dentro do prazo legal de garantia, presumindo-se a desconformidade quando o bem não apresenta o desempenho habitual de bens do mesmo tipo.</p> <p>III. Incumbe ao consumidor o ónus de alegar e provar os factos constitutivos do direito invocado, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, designadamente a existência de desconformidade do bem.</p> <p>IV. Não se demonstrando que as anomalias verificadas no bem sejam imputáveis a desconformidade existente à data da entrega, não se encontram preenchidos os pressupostos legais da responsabilidade do vendedor.</p> <p>V. A existência de intervenções técnicas ou substituição do bem, quando realizadas a título de cortesia comercial, não constitui, por si só, reconhecimento de responsabilidade nem prova de desconformidade.</p> <p>VI. Não se verificando os pressupostos legais de responsabilidade do profissional, improcede o pedido de substituição do bem, resolução do contrato e indemnização.</p> |
|---|

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

O Reclamante veio aos autos solicitar que a reclamação inicial prossiga, exclusivamente, contra a segunda Reclamada, C, S.A., desistindo do pedido contra a primeira Reclamada, B, S.A.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a substituição do equipamento por outro de iguais características e valor, adequado ao mesmo fim e características da sua residência a ter lugar em 30 dias; o pagamento da quantia de 900,00 € relativo à privação do uso nos últimos nove meses, acrescendo 100,00 € ao dia 27 de cada mês, até integral substituição do equipamento e, ainda, juros até integral pagamento; alternativamente peticiona a resolução do contrato com a correspondente devolução da quantia de 829,99 € acrescida de juros de mora à taxa legal, contados desde o dia subsequente à data da assistência técnica, 27 de junho de 2025, até ao efetivo pagamento e, ainda, o pagamento da quantia de 900,00 € relativa à privação do uso nos últimos 9 meses, acendendo a 100,00 € ao dia 27 de cada mês, até à devolução integral do montante pago, acrescida de juros até integral pagamento.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada, C., alega, em síntese:

- que o Reclamante adquiriu um equipamento de ar condicionado através da primeira Reclamada, destinado a instalação na sua residência;
- que o equipamento foi corretamente instalado no domicílio do Reclamante, tendo sido assegurada a respetiva colocação por serviços técnicos;
- que, em momento posterior, o Reclamante reportou a existência de anomalias no funcionamento do equipamento;
- que tais anomalias foram objeto de intervenções técnicas sucessivas, com abertura de processo interno e deslocações ao local;

- que, numa primeira intervenção, foi detetada uma avaria associada a fatores externos relacionados com o local de instalação, designadamente a proximidade do mar e a consequente exposição a ambiente corrosivo;
- que tais condições ambientais são suscetíveis de provocar deterioração de componentes do equipamento, inviabilizando a sua reparação normal;
- que, nessa sequência, foi disponibilizado ao Reclamante um equipamento novo em substituição do anterior, por mera cortesia comercial;
- que o novo equipamento voltou a apresentar alegadas anomalias de funcionamento em momentos distintos;
- que, em intervenções posteriores, nomeadamente em 04.12.2024 e 27.06.2025, foram realizadas verificações e reparações técnicas, incluindo substituição de componentes;
- que, em algumas das deslocações, não foi detetada qualquer anomalia no equipamento;
- que as desconformidades reportadas não são consistentes nem permanentes;
- que a origem dos problemas se encontra associada às condições ambientais do local de instalação e não a defeito do equipamento;
- que, por esse motivo, não se encontram preenchidos os pressupostos de responsabilidade da Reclamada ao abrigo do regime da garantia legal;
- que, consequentemente, não assiste ao Reclamante o direito à substituição do equipamento, à resolução do contrato ou à indemnização peticionada.

1.4. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- que adquiriu o equipamento de ar condicionado em 31.08.2020, através da primeira Reclamada;

- que o transporte e a instalação do equipamento foram assegurados pela Reclamada;
- que o equipamento passou a apresentar avarias de funcionamento de forma intermitente ao longo do tempo;
- que, na sequência das referidas avarias, o equipamento veio a ser objeto de substituição por outro de características idênticas;
- que, não obstante a substituição, o novo equipamento voltou a apresentar falhas de funcionamento semelhantes;
- que o equipamento deixou de desempenhar corretamente a função de aquecimento;
- que a residência onde o equipamento se encontra instalado se situa em zona costeira, circunstância que, no entendimento da Reclamada, poderá ter sido indevidamente valorizada como causa das avarias;
- que as desconformidades verificadas são imputáveis ao equipamento e não às condições do local de instalação;
- que se encontra privado do uso regular do equipamento;
- que, em face da persistência das avarias, pretende a substituição do equipamento ou, subsidiariamente, a resolução do contrato com restituição do preço pago, bem como indemnização pelos prejuízos decorrentes da privação do uso.

OBJETO DO LITÍGIO

Nos presentes autos cumpre apreciar se as desconformidades e avarias apresentadas pelo equipamento de ar condicionado adquirido pelo Reclamante são imputáveis a defeito do bem ou a fatores externos relacionados com o local da sua instalação.

Cumpre ainda determinar se se encontram verificados os pressupostos legais que conferem ao Reclamante o direito à substituição do equipamento ou, subsidiariamente, à resolução do contrato e restituição do preço pago.

Por último, importa apreciar se o Reclamante tem direito a ser indemnizado pelos danos alegadamente sofridos em consequência da privação do uso do equipamento.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. O Reclamante adquiriu um equipamento de ar condicionado destinado a instalação na sua residência.
2. O equipamento foi instalado no domicílio do Reclamante com intervenção de serviços técnicos associados ao processo de venda/instalação.
3. O equipamento passou a apresentar avarias e falhas de funcionamento ao longo do tempo.
4. O Reclamante reportou sucessivas anomalias de funcionamento do equipamento ao serviço de assistência técnica.
5. Na sequência das anomalias reportadas, foram realizadas várias intervenções técnicas no equipamento, incluindo reparações e substituição de componentes.
6. Em momento posterior, o equipamento foi substituído por outro de características idênticas.
7. O equipamento substituído voltou a apresentar falhas de funcionamento em diferentes ocasiões.
8. O equipamento deixou de assegurar corretamente a função de aquecimento.
9. O equipamento encontra-se instalado em residência situada em zona costeira.

Factos não provados

1. Que as avarias do equipamento tenham tido origem exclusiva em defeito de fabrico ou desconformidade do bem.
2. Que as anomalias apresentadas pelo equipamento sejam imputáveis a defeito intrínseco do equipamento.
3. Que o equipamento não tenha sido corretamente instalado.
4. Que as intervenções técnicas realizadas não tenham sido adequadas ou tecnicamente corretas.
5. Que o funcionamento deficiente do equipamento seja alheio a fatores ambientais do local de instalação.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos e da prova técnica e testemunhal produzida em audiência.

Os factos provados sob os n.ºs. 1 e 2 resultam da documentação relativa à aquisição e instalação do equipamento, bem como das declarações concordantes das partes quanto à sua colocação no domicílio do Reclamante, doc 1.

Os factos provados sob os n.ºs. 3 a 7 resultam da prova documental e dos registos de assistência técnica juntos aos autos, dos quais se extrai a existência de sucessivas intervenções técnicas, reportes de avarias e substituição do equipamento por outro de características idênticas, docs 2, 3, 4, 5, 6, 7

O facto provado sob o n.º 8 decorre das declarações do Reclamante e dos registos técnicos que evidenciam a persistência de falhas no modo de aquecimento do equipamento, docs 1, 2, 3, 4 juntos com a contestação.

O facto provado sob o n.º 9 resulta das declarações do Reclamante, não tendo sido objeto de impugnação relevante por parte da Reclamada.

Quanto aos factos não provados, não foi produzida prova suficientemente consistente e conclusiva que permitisse afirmar que as avarias do equipamento tenham origem exclusiva em defeito de fabrico ou desconformidade intrínseca do bem, subsistindo nos autos versões divergentes quanto à causa das anomalias.

Do mesmo modo, a prova produzida não permitiu afastar, com o grau de certeza exigível, a possibilidade de influência de fatores externos relacionados com o local de instalação do equipamento, designadamente condições ambientais próprias de zona costeira.

Não resultou igualmente demonstrado que as intervenções técnicas realizadas tenham sido inadequadas ou tecnicamente incorretas, nem que o equipamento não tenha sido devidamente instalado.

Assim, a prova produzida revelou-se insuficiente para permitir a formação de convicção segura quanto à causa exclusiva das anomalias reportadas.

3.3. Do Direito

Ao contrato em apreço, atenta a data da aquisição inicial do equipamento (2020), é aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

Nos termos do artigo 2.º do referido diploma, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem e que se manifeste no prazo da garantia legal, presumindo-se a existência dessa desconformidade quando o bem não apresenta as qualidades e o desempenho habituais dos bens do mesmo tipo.

Compete ao consumidor o ónus de alegar e provar os factos constitutivos do direito que invoca, designadamente a existência de desconformidade do bem, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil.

Resultou provado que o equipamento instalado no domicílio do Reclamante apresentou avarias ao longo do tempo, tendo sido objeto de intervenções técnicas e, posteriormente, substituído por outro equipamento, por iniciativa da Reclamada e a título de cortesia comercial.

Todavia, não resultou demonstrado que as anomalias verificadas fossem imputáveis a defeito de fabrico ou a desconformidade existente à data da entrega do bem.

Da prova produzida não se logrou afastar a possibilidade de as falhas de funcionamento resultarem de fatores externos relacionados com o local de instalação, designadamente a proximidade do mar e a exposição a ambiente suscetível de provocar deterioração de componentes.

A substituição do equipamento, efetuada a título de cortesia, não constitui reconhecimento de responsabilidade nem, por si só, prova de existência de desconformidade imputável ao vendedor.

Assim, não se encontram preenchidos os pressupostos legais para responsabilização da Reclamada ao abrigo do regime da venda de bens de consumo, uma vez que não ficou demonstrada a existência de desconformidade do bem.

No que respeita ao pedido indemnizatório por privação do uso, o mesmo pressupõe a verificação de um ilícito contratual imputável à Reclamada, o que não se encontra demonstrado nos autos.

Não tendo o Reclamante logrado provar os factos constitutivos do direito invocado, impõe-se a improcedência da ação e a absolvição da Reclamada de todos os pedidos.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a ação totalmente improcedente e, em consequência:

Absolve-se a Reclamada de todos os pedidos formulados pelo Reclamante;

Porto, 30.05.26

A Juiz-Árbitro,

Manoel António Almeida