

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1633/2026

Reclamante: L [REDACTED]

Reclamada: R [REDACTED], S.A.

Sumário

I. O consumidor que adquira um bem e contrate simultaneamente ao vendedor o respetivo serviço de instalação beneficia do regime da falta de conformidade previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, podendo exigir os direitos aí consagrados quando demonstre que a desconformidade resulta do bem ou do serviço prestado.

II. Incumbe ao consumidor a prova dos factos constitutivos do direito invocado, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, designadamente de que a desconformidade decorre da atuação do profissional.

III. Não logrando o consumidor demonstrar que o dano apresentado pelo equipamento foi causado pela instalação efetuada pela empresa contratada, improcede o pedido de substituição do bem ou de restituição do preço.

1. Relatório

1.1. Audiência

Realizou-se tentativa de conciliação, a qual se frustrou, seguida de julgamento, com observância do contraditório.

Compareceram as partes, encontrando-se a Reclamada representada por Mandatário.

Foi produzida a prova testemunhal oferecida pela Reclamada.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a substituição do exaustor por um equipamento novo ou, em alternativa, a restituição do preço pago, no montante de 239,98 €, alegando que o

equipamento ficou inutilizável em consequência da instalação efetuada pela Reclamada.

1.3. Alegações do Reclamante

Em síntese, o Reclamante alegou que:

- a) Em 21.05.2025 adquiriu à Reclamada um exaustor C [REDACTED], contratando igualmente o respetivo serviço de instalação;
- b) Após a instalação verificou que a gaveta de extração se encontrava descaída, impossibilitando a utilização normal do equipamento;
- c) Posteriormente foi emitida ficha técnica onde consta referência a correção danificada e instalação efetuada pela Radio Popular;
- d) Apesar das reclamações apresentadas, a Reclamada recusou reparar ou substituir o equipamento.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada contestou, sustentando, em síntese, que:

- a) O equipamento foi vendido novo e em perfeitas condições;
- b) A desconformidade não foi detetada no momento da instalação;
- c) O dano não resultou da instalação efetuada, antes sendo imputável ao próprio consumidor;
- d) Não se verificam os pressupostos legais da substituição do equipamento ou da resolução do contrato.

2. Objeto do litígio

Importa apreciar se ficou demonstrado que a desconformidade apresentada pelo exaustor foi causada pela instalação efetuada pela Reclamada, determinando a sua

responsabilidade e o consequente direito do Reclamante à substituição do bem ou à restituição do preço.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. Em 21.05.2025 o Reclamante adquiriu à Reclamada um exaustor Century Hotte Slim 6XWM pelo preço global de 239,98 €, incluindo o serviço de instalação.
2. A instalação do equipamento foi realizada em 27.05.2025 por técnicos subcontratados pela Reclamada.
3. Após a instalação, o Reclamante constatou que a gaveta de extração apresentava um desalinhamento, situação que motivou a apresentação de reclamação.
4. Em 05.06.2025 foi elaborada ficha de assistência técnica relativamente ao equipamento.
5. A Reclamada recusou substituir o equipamento ou devolver o respetivo preço.

Factos não provados

1. Que a desconformidade do equipamento tenha sido causada pela instalação efetuada pela Reclamada ou pelos seus subcontratados.
2. Que os técnicos da instalação tenham provocado qualquer dano na correção ou no mecanismo da gaveta do exaustor.
3. Que a Reclamada tenha incumprido as obrigações legais decorrentes do contrato de compra e venda e do serviço de instalação.

3.2. Motivação da decisão de facto

A convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, designadamente da reclamação inicial, contestação, ficha técnica e restantes documentos apresentados.

Foi igualmente valorado o depoimento da testemunha F [REDACTED], técnico da E [REDACTED].

Todavia, a testemunha esclareceu que não foi quem efetuou a instalação do equipamento, limitando-se a explicar os procedimentos habitualmente adotados pela empresa nas montagens, designadamente que os técnicos não retiram as películas protetoras dos equipamentos durante a instalação.

Tratou-se, assim, de um depoimento de natureza genérica, sem conhecimento direto dos factos concretos objeto do litígio, não permitindo concluir de que modo ocorreu a alegada desconformidade nem estabelecer qualquer nexos causal entre a instalação realizada e o dano invocado pelo Reclamante.

Por outro lado, a documentação técnica junta aos autos não permite, por si só, afirmar que a anomalia decorreu da instalação efetuada pela Reclamada, inexistindo prova suficientemente segura nesse sentido.

Assim, não tendo o Reclamante logrado demonstrar o facto constitutivo do direito invocado, permaneceu a dúvida sobre a origem da desconformidade, a qual, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, tem de ser resolvida contra quem tinha o respetivo ónus da prova.

3.3. Direito

Está em causa um contrato de compra e venda de bem de consumo acompanhado da prestação de um serviço de instalação, sendo aplicável o regime constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

É certo que, quando a falta de conformidade resulte de uma instalação realizada pelo vendedor ou sob a sua responsabilidade, este responde pelas consequências dessa atuação.

Todavia, a aplicação daquele regime pressupõe que fique demonstrado que a desconformidade decorre efetivamente da atuação do profissional.

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, competia ao Reclamante provar os factos constitutivos do direito invocado, designadamente que a anomalia apresentada pelo equipamento resultou da instalação efetuada pela Reclamada.

No caso concreto, essa prova não foi produzida.

A prova testemunhal revelou-se insuficiente, porquanto a única testemunha ouvida não participou na instalação concreta do equipamento nem presenciou os factos relevantes, limitando-se a descrever os procedimentos normalmente seguidos pela empresa.

Também os documentos juntos aos autos não permitem afirmar, com o grau de certeza exigível, que o dano tenha sido provocado pela instalação.

Consequentemente, não se mostram preenchidos os pressupostos legais que permitiriam condenar a Reclamada na substituição do equipamento ou na restituição do preço.

4. Decisão

Pelos fundamentos expostos, julgo a presente ação totalmente improcedente e, em consequência:

a) Absolvo a Reclamada R [REDACTED] S.A. de todos os pedidos formulados pelo Reclamante.

b) Custas pelo Reclamante, nos termos do Regulamento do Centro de Arbitragem.

Notifique.

12.07.26

O Árbitro,

