

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 445/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

SUMÁRIO

I. Tendo a falta de conformidade de um bem de consumo sido comunicada pouco tempo após a entrega, presume-se, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que a mesma já existia à data da entrega, salvo prova em contrário.

II. Compete ao profissional demonstrar que a anomalia resulta de facto imputável ao consumidor ou a terceiro, designadamente instalação incorreta, uso indevido ou intervenção alheia causalmente adequada à avaria.

III. A mera invocação de desconformidade da instalação não basta para afastar a responsabilidade do vendedor quando não se demonstre que tal desconformidade causou a avaria denunciada ou impediu, em termos tecnicamente consistentes, a verificação do defeito do equipamento.

IV. Verificando-se que o equipamento não arranca e que a anomalia se reconduz a defeito de componente interno, sem prova bastante de causa externa imputável ao consumidor, assiste ao consumidor o direito à reposição da conformidade do bem.

V. A reposição da conformidade deve ocorrer sem encargos para o consumidor, em prazo razoável e sem grave inconveniente, podendo traduzir-se na substituição do bem quando esta se mostre adequada e não tenha sido demonstrada a sua desproporção.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo os autos prosseguido para julgamento.

Foram ouvidas as declarações do Reclamante e foi inquirida a testemunha apresentada pela Reclamada, [REDACTED], comercial, ligado à entidade que prestou assistência técnica no âmbito do processo.

Atenta a divergência existente quanto à origem da avaria e à relevância da instalação do equipamento, foi determinada, em audiência, a realização de visita técnica pela Reclamada, a efetuar em data e hora a acordar com o Reclamante, devendo a Reclamada comunicar aos autos o resultado da referida diligência.

Na sequência dessa determinação, foi junto aos autos relatório de intervenção técnica, elaborado após nova verificação no local, pronunciando-se sobre o estado do equipamento e sobre a existência, ou não, de problema imputável à instalação.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na substituição do bem, ou, caso tal não seja possível, na resolução do contrato, com a consequente devolução do valor pago, no montante de 319,00 €.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese, que, em 22.06.2025, adquiriu na loja [REDACTED] de Gondomar, explorada pela Reclamada, um equipamento de ar condicionado da marca HTW, pelo preço de 319,00 €.

Mais alega que o equipamento chegou avariado, não conseguindo arrancar, tendo tal anomalia sido verificada pelo técnico que procedeu à instalação.

Refere que reportou a situação à Reclamada, tendo esta acionado assistência técnica através de empresa parceira. Contudo, segundo afirma, o técnico deslocado ao local recusou proceder à reparação, apesar de ter consigo peças necessárias, invocando que o equipamento deveria ter três metros de tubo.

Sustenta o Reclamante que a questão do comprimento do tubo não se relaciona com a avaria apresentada, porquanto a anomalia consistia no facto de o equipamento não arrancar. Acrescenta que a referência ao comprimento mínimo da tubagem se relaciona com eficiência, vibração ou ruído, não constituindo causa da avaria em apreço.

Alega ainda que apresentou reclamação no livro de reclamações e que, apesar das diligências efetuadas, a situação não foi resolvida pela Reclamada.

Conclui que o equipamento padece de falta de conformidade e que a Reclamada deve proceder à sua substituição ou, caso tal não seja possível, à resolução do contrato com devolução do preço pago.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada contestou, aceitando que o Reclamante adquiriu, em 22.06.2025, um equipamento de ar condicionado da marca HTW, pelo valor de 319,00 €.

Impugna, porém, a existência de falta de conformidade imputável ao bem vendido.

Alega que a instalação do equipamento não foi efetuada pela Reclamada, mas pelo próprio Reclamante ou por terceiro por este contratado.

Sustenta que, após a comunicação da anomalia, acionou a assistência técnica e promoveu a deslocação de técnico ao local, tendo este constatado que o equipamento não cumpria distâncias mínimas de segurança/instalação e que a polaridade entre fase e neutro não estaria respeitada.

Defende que tais desconformidades de instalação constituem fatores externos ao bem, suscetíveis de afetar o funcionamento do equipamento e de inviabilizar a verificação de eventual falta de conformidade originária imputável ao produto.

Mais alega que nunca recusou a reparação de eventual desconformidade do equipamento, tendo apenas ficado a aguardar que o Reclamante procedesse à regularização da instalação, para que fosse possível realizar diagnóstico conclusivo.

Conclui que não ficou demonstrada qualquer falta de conformidade do bem vendido, mas apenas a existência de incorreções na instalação, pelas quais não pode ser responsabilizada, peticionando a improcedência total da reclamação.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em saber se o equipamento de ar condicionado adquirido pelo Reclamante à Reclamada padece de falta de conformidade imputável ao bem vendido e, em caso afirmativo, se assiste ao Reclamante o direito à substituição do equipamento ou, subsidiariamente, à resolução do contrato com restituição do preço pago.

Cumpra apreciar, em particular:

- a) se o equipamento apresentou anomalia após a entrega;
- b) se tal anomalia deve ser qualificada como falta de conformidade;
- c) se a Reclamada demonstrou que a avaria resultou de causa externa, designadamente instalação incorreta imputável ao Reclamante ou a terceiro;
- d) se é devida a substituição do bem ou, subsidiariamente, a resolução contratual.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com relevância para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada dedica-se à comercialização de bens de consumo, designadamente equipamentos de bricolage, construção, climatização e produtos conexos.

2. Em 22.06.2025, o Reclamante adquiriu à Reclamada, na loja [REDACTED] de Gondomar, um equipamento de ar condicionado da marca HTW.
3. O preço unitário do equipamento em causa foi de 319,00 €.
4. O equipamento foi instalado por técnico não contratado pela Reclamada.
5. Após a instalação, o equipamento apresentou anomalia de funcionamento, consistindo, em particular, na impossibilidade de arrancar.
6. O Reclamante comunicou a situação à Reclamada.
7. A Reclamada acionou processo de assistência técnica junto da marca/fornecedor do equipamento.
8. No âmbito dessa assistência técnica, foi realizada deslocação ao local por técnico de entidade parceira.
9. Na primeira intervenção técnica foi assinalado que a instalação não cumpriria determinadas distâncias mínimas de instalação.
10. Foi ainda invocada a existência de questão relativa à polaridade entre fase e neutro.
11. A Reclamada entendeu que, enquanto não fossem corrigidos os aspetos relativos à instalação, não seria possível realizar diagnóstico definitivo quanto à existência de defeito do equipamento.
12. O Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações em 28.08.2025.
13. O Reclamante manteve a pretensão de substituição do equipamento ou, subsidiariamente, de resolução do contrato.
14. Em audiência de julgamento, face à divergência técnica existente, foi determinada a realização de nova visita técnica ao local.
15. Na sequência dessa visita, foi junto aos autos relatório de intervenção técnica posterior.
16. Do referido relatório consta que foi verificada a avaria do equipamento.
17. Do mesmo relatório resulta que a placa da unidade exterior se encontrava avariada.

18. O relatório posterior refere que não foi detetado problema na instalação que justificasse a avaria do equipamento.
19. O mesmo relatório aponta como solução técnica a substituição da placa exterior.
20. A Reclamada não procedeu à substituição do equipamento.
21. A Reclamada não procedeu à resolução do contrato com restituição do preço pago.
22. O equipamento permanece sem funcionar adequadamente.

Factos não provados

Não resultou provado que:

- a) A avaria do equipamento tenha sido causada pela instalação realizada por terceiro contratado pelo Reclamante.
- b) A alegada inexistência de três metros de tubagem tenha causado a impossibilidade de arranque do equipamento.
- c) A questão relativa ao comprimento da tubagem tenha provocado a avaria da placa exterior.
- d) A eventual desconformidade da instalação tenha impedido, de forma absoluta e definitiva, a verificação da anomalia do equipamento.
- e) A polaridade entre fase e neutro tenha causado a avaria denunciada pelo Reclamante.
- f) A anomalia resulte de uso indevido, manipulação incorreta ou intervenção culposa do Reclamante.
- g) A substituição do equipamento seja impossível.
- h) A substituição do equipamento seja desproporcionada para a Reclamada.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada dos documentos juntos aos autos, das declarações prestadas pelo Reclamante, do depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada e dos relatórios técnicos constantes do processo.

A aquisição do equipamento, a data da compra e o respetivo preço resultam da fatura junta aos autos, bem como da própria posição assumida pela Reclamada, que aceitou a celebração do contrato de compra e venda e o valor de 319,00 €.

A existência de anomalia de funcionamento foi afirmada desde a reclamação inicial e encontra suporte nos elementos técnicos juntos aos autos. O Reclamante sempre alegou que o equipamento não arrancava, sendo essa a anomalia que motivou a reclamação.

A Reclamada procurou afastar a sua responsabilidade, invocando a existência de problemas de instalação, designadamente o incumprimento de distâncias mínimas, a questão do comprimento da tubagem e a polaridade entre fase e neutro. Tais elementos resultam do primeiro relatório técnico e da posição assumida pela Reclamada na contestação.

Contudo, tais elementos não bastam para demonstrar que a avaria foi causada pela instalação.

Com efeito, a questão essencial não reside em saber se a instalação era absolutamente conforme a todas as recomendações técnicas do fabricante, mas antes em saber se a Reclamada demonstrou que a anomalia concreta denunciada — o equipamento não arrancar — resultou de instalação incorreta, e não de defeito do próprio equipamento.

Essa prova não foi feita.

Desde logo, a referência ao comprimento da tubagem, constante do manual, mostra-se dirigida à eficiência, desempenho, vibração e ruído do equipamento. Não resulta

demonstrado que a inexistência de três metros de tubagem tenha aptidão causal bastante para provocar a anomalia denunciada, consistente na impossibilidade de arranque do aparelho.

Também quanto à polaridade entre fase e neutro, a Reclamada não demonstrou, de forma técnica e convincente, que tal circunstância tenha causado a avaria da placa exterior ou que fosse suficiente para excluir a existência de falta de conformidade originária do bem.

Acresce que, após a audiência de julgamento, foi determinada a realização de nova visita técnica. O relatório posteriormente junto aos autos refere a existência de avaria na placa da unidade exterior e não identifica problema de instalação causalmente associado a essa avaria. Pelo contrário, aponta a necessidade de substituição da placa exterior e afasta, em termos suficientes para a presente decisão, a imputação da anomalia à instalação.

Tal relatório posterior assume especial relevância, porquanto foi elaborado na sequência de diligência determinada em audiência precisamente para ultrapassar a divergência técnica existente entre as partes.

A Reclamada, embora tenha alegado que atuou diligentemente ao acionar a assistência técnica, não logrou demonstrar que o equipamento se encontrava conforme no momento da entrega nem que a avaria se ficou a dever a facto posterior imputável ao Reclamante ou a terceiro.

Importa ainda salientar que a anomalia foi comunicada poucos meses após a aquisição do equipamento, o que reforça a aplicação da presunção legal de falta de conformidade existente à data da entrega, salvo prova em contrário.

Quanto aos factos não provados, os mesmos assim foram considerados por ausência de prova suficiente, técnica e causalmente consistente.

A Reclamada alegou que a instalação apresentava irregularidades, mas não demonstrou que tais irregularidades tenham causado a avaria efetivamente

denunciada, designadamente a avaria da placa exterior e a impossibilidade de arranque do equipamento.

Também não foi feita prova de que a substituição do equipamento fosse impossível ou desproporcionada.

3.3. Do Direito

A relação estabelecida entre as partes consubstancia um contrato de compra e venda de bem de consumo, celebrado entre um consumidor e uma profissional, sendo aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.

Nos termos deste regime, o profissional deve entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato, respondendo por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega e que se manifeste dentro do prazo legalmente previsto, artigo 5.º do referido diploma.

A conformidade do bem deve ser aferida não apenas por referência ao acordo concreto das partes, mas também às qualidades e desempenho habituais de bens do mesmo tipo, à adequação ao uso normal a que se destinam, à funcionalidade, segurança, durabilidade e demais requisitos objetivos de conformidade, artigos 6.º e 7.º.

Ora, um equipamento de ar condicionado que, pouco tempo após a aquisição e instalação, não arranca e não funciona, não apresenta a funcionalidade normal e esperada de um bem dessa natureza.

Verifica-se, assim, uma situação objetiva de falta de conformidade, salvo se o profissional demonstrar que a anomalia resulta de facto imputável ao consumidor ou a terceiro, designadamente instalação incorreta causalmente adequada ao defeito.

É certo que a Reclamada alegou que não procedeu à instalação do equipamento. Tal facto, por si só, não a exonera automaticamente de responsabilidade.

Com efeito, a instalação por terceiro apenas relevaria como causa excludente da responsabilidade do vendedor se ficasse demonstrado que a anomalia do equipamento resultou dessa instalação incorreta. A existência de uma instalação eventualmente imperfeita ou não coincidente com todas as recomendações técnicas não basta, por si só, para afastar os direitos do consumidor, quando não se prove que foi essa instalação que causou a avaria denunciada.

No caso concreto, a Reclamada não demonstrou que a avaria da placa exterior, ou a impossibilidade de arranque do equipamento, tenha resultado da instalação efetuada por terceiro.

Também não demonstrou que a questão do comprimento da tubagem, invocada na primeira intervenção, tivesse relação causal com a anomalia apresentada. Pelo contrário, da documentação junta resulta que tal indicação se relaciona sobretudo com eficiência, vibração e ruído, e não com a impossibilidade de arranque do equipamento ou com a avaria da placa.

Por outro lado, a nova visita técnica determinada em audiência reforçou a conclusão de que o equipamento apresentava avaria própria, apontando para a placa da unidade exterior como componente defeituoso e não para uma causa externa imputável ao Reclamante.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, artigo 13º, manifestando-se a falta de conformidade dentro do prazo legal, presume-se que a mesma existia à data da entrega, salvo quando tal seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade.

A avaria em causa manifestou-se pouco tempo após a aquisição do equipamento. Não se vê que a natureza do bem ou da avaria seja incompatível com a presunção legal. Cabia, pois, à Reclamada ilidir tal presunção, demonstrando que o defeito resultou de causa posterior e externa à entrega.

Não o fez.

Consequentemente, deve concluir-se que a Reclamada responde perante o Reclamante pela falta de conformidade do equipamento.

Quanto aos direitos do consumidor, o Decreto-Lei n.º 84/2021, artº 15.º, confere-lhe o direito à reposição da conformidade, sem encargos, em prazo razoável e sem grave inconveniente, designadamente através de reparação ou substituição do bem. Quando a reposição da conformidade não seja realizada, seja recusada, não ocorra em prazo razoável ou cause grave inconveniente, pode ainda o consumidor beneficiar de outros meios de tutela, incluindo a redução do preço ou a resolução do contrato, nos termos legalmente previstos.

No presente caso, o Reclamante peticionou, em primeiro lugar, a substituição do bem, e apenas subsidiariamente a resolução do contrato.

A substituição mostra-se adequada, uma vez que está em causa um equipamento adquirido novo, que nunca funcionou corretamente, mantendo-se a anomalia por período significativo. A Reclamada não demonstrou que a substituição fosse impossível ou desproporcionada.

Poder-se-ia admitir que a substituição da placa exterior constituísse uma modalidade de reparação tecnicamente apta a repor a conformidade. Todavia, perante o pedido formulado pelo Reclamante, o tempo decorrido desde a aquisição, a falta de solução efetiva até à presente data e a ausência de prova de desproporção da substituição, entende-se que deve ser deferido o pedido principal de substituição do equipamento.

Caso a substituição não seja possível, deverá operar a resolução contratual, com restituição ao Reclamante da quantia de 319,00 €, contra a devolução do equipamento à Reclamada.

4. DECISÃO

Nestes termos, julga-se a presente reclamação procedente e, em consequência, condena-se a Reclamada [REDACTED], vulgarmente designada por [REDACTED] a proceder à substituição do equipamento de ar condicionado da marca HTW adquirido pelo Reclamante Paulo Jorge da Silva Ferreira, por equipamento novo, equivalente e conforme, sem quaisquer encargos para o Reclamante, no prazo de 15 dias após a notificação da presente decisão.

Caso a substituição não seja possível no referido prazo, declara-se subsidiariamente resolvido o contrato quanto ao equipamento em causa, condenando-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 319,00 €, contra a entrega/devolução do equipamento pelo Reclamante.

As taxas de arbitragem ficam a cargo da Reclamada.

Notifique-se.

Porto, 06.07.26

A Juiz-Árbitro,

