

**Proc. n.º 667/2026 TAC Matosinhos**

**SENTENÇA**

Demandante: A [REDACTED], residente na rua [REDACTED];

Demandado: B [REDACTED] S.A., pessoa coletiva registada sob o NIPC [REDACTED] e com sede social na rua [REDACTED]

**1. Relatório**

**1.1.** O demandante A [REDACTED], residente na rua [REDACTED] apresentou no CICAP reclamação contra B [REDACTED], pessoa coletiva registada sob o NIPC [REDACTED] e com sede social na rua [REDACTED]

Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, esta alega, em suma, que, em 10 de abril de 2024, celebrou com a demandada um contrato de compra e venda de equipamentos de ar condicionado da marca Samsung, bem como um contrato de prestação de serviços de instalação dos mesmos, pelo valor global de 4.934,77 euros, sendo 3.164,97 euros imputáveis ao próprio autor.

Mais alega que a instalação dos equipamentos ocorreu em 18 de outubro de 2024, tendo, contudo, uma das unidades adquirido apresentado, desde o início, falta de conformidade, nunca tendo funcionado corretamente. Não obstante as sucessivas comunicações efetuadas à demandada, quer presencialmente, quer por via eletrónica, a situação não foi resolvida em tempo útil, tendo a primeira intervenção apenas ocorrido em janeiro de 2025, sem que daí resultasse a eliminação definitiva da anomalia.

O demandante sustenta ainda que, apesar de múltiplas reclamações subsequentes e tentativas de reparação, a desconformidade persistiu, voltando o equipamento a falhar, de-

signadamente em agosto de 2025, período em que a sua utilização era essencial, prolongando-se a situação por vários meses, sem solução eficaz, imputando à demandada incumprimento da obrigação de reposição da conformidade em prazo razoável.

Alega igualmente que, em virtude da inoperacionalidade do equipamento, se viu compelido a suportar despesas adicionais no montante de 706,88 euros com equipamento alternativo, invocando ainda danos de natureza não patrimonial decorrentes dos transtornos e incómodos sofridos, que quantifica em 293,12 euros.

Do ponto de vista jurídico, invoca a sua qualidade de consumidor, bem como os direitos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, designadamente o direito à reposição da conformidade do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, sustentando que a atuação da demandada consubstancia incumprimento contratual.

Em consequência, peticiona a declaração de resolução do contrato, com a restituição da quantia paga de 3.164,97 euros, bem como a condenação da demandada no pagamento de indemnização global no montante de 1.000,00 euros, acrescida de custas e demais encargos do processo.

**1.2.** Citada, a demandada apresentou oralmente, em audiência, a contestação a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, defendendo, desde logo, por via de exceção dilatória, a incompetência do tribunal arbitral em função do valor da causa, porquanto o demandante, ao peticionar cumulativamente a quantia de 3.164,97 euros a título de resolução contratual e 1.000,00 euros de indemnização, o que perfaz um montante global de 5.934,77 euros, superior ao limite legal de 5.000,00 euros aplicável à arbitragem necessária, mais declarando não aderir à arbitragem voluntária e requerendo, consequentemente, a sua absolvição da instância.

Sem prescindir, e por mera cautela, impugna, no mais, a factualidade alegada pelo demandante, admitindo apenas a celebração do contrato de compra e venda e instalação de três equipamentos de ar condicionado, mas discordando da interpretação e conclusões extraídas pelo mesmo, bem como do alcance dos documentos juntos aos autos.

Alega que a alegada desconformidade respeita unicamente a um dos equipamentos adquiridos, encontrando-se os restantes em pleno funcionamento, e que, desde a comunicação da anomalia, diligenciou junto da marca fabricante no sentido da respetiva resolução, nunca se tendo recusado a proceder à reposição da conformidade.

Sustenta, por conseguinte, que a pretensão de resolução integral do contrato se revela manifestamente excessiva e desproporcionada, porquanto abrange equipamentos e serviços que não apresentam qualquer desconformidade, incluindo a instalação global, a qual não se circunscreve ao equipamento alegadamente defeituoso, defendendo que, quando muito, apenas estará em causa a reparação ou eventual substituição da unidade afetada.

Mais alega que o demandante não logrou demonstrar os alegados danos patrimoniais, nem o necessário nexo de causalidade entre tais prejuízos e a atuação da demandada, salientando que apenas um aparelho se encontrava inoperacional, mantendo-se os restantes em funcionamento, nem se mostram suficientemente concretizados ou revestidos de gravidade os danos não patrimoniais invocados.

Conclui, assim, pelo reconhecimento da sua disponibilidade para proceder à reparação ou substituição do equipamento desconforme, pugnando, todavia, pela improcedência dos pedidos de resolução contratual e de indemnização formulados pelo reclamante, e, subsidiariamente, pela procedência apenas parcial da ação nesses termos.

\*

### **Questão prévia: Da incompetência do tribunal arbitral necessário em razão do valor.**

Cumpra, antes de mais, apreciar a exceção dilatória de incompetência material do tribunal arbitral, suscitada pela demandada, em função do valor da causa.

Nos termos do disposto no artigo 301.º, n.º 1, do Código de Processo Civil, “*Quando a ação tiver por objeto a apreciação da existência, validade, cumprimento, modificação ou resolução de um ato jurídico, atende-se ao valor do ato determinado pelo preço ou estipulado pelas partes*”. Todavia, quando esteja em causa uma pretensão de resolução meramente parcial, a determinação do valor da ação deve atender ao valor da parte do

contrato que se pretende afetar, desde que a mesma se apresente como juridicamente autonomizável.

No caso *sub judice*, o demandante peticiona a resolução contratual limitada à quantia de 3.164,97 euros, correspondente à parcela do preço que afirma ter suportado com a instalação realizada no seu imóvel, bem como a condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no montante de 1.000,00 euros.

Sucedo, porém, que o contrato celebrado entre as partes tem por objeto a aquisição de um conjunto de equipamentos de ar condicionado, bem como a respetiva instalação, pelo valor global de 4.934,77 euros, apresentando-se, no que respeita à instalação, como uma relação contratual unitária, cuja execução não se reconduz, de forma evidente e líquida, a prestações plenamente autonomizáveis. Destarte, considera-se plenamente autonomizável o valor respeitante ao preço dos equipamentos de ar condicionado, que relevam substancialmente para o preço da totalidade do contrato.

Acresce que o pedido indemnizatório formulado pelo reclamante deve ser cumulado, para efeitos de determinação do valor da causa, com o pedido principal.

Assim, o valor global da causa, calculado nos termos do art.º 297.º n.º 2 e 301.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 27.º n.º 3 do Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica deve ser fixado em 4.164,97 euros.

Nestes termos, sendo tal montante inferior ao limite de 5.000,00 euros previsto para a arbitragem necessária de conflitos de consumo, conclui-se que o tribunal arbitral é materialmente competente para apreciar o litígio, improcedendo, por conseguinte, a exceção de incompetência invocada pela reclamada.

\*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

\*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio consiste em determinar se pode ser declarada a resolução parcial do contrato celebrado entre as partes e se consequentemente pode a demandada ser condenada, a título de devolução de preço, ao pagamento ao demandante do valor de 3164,97 euros e bem assim se pode a mesma se condenada ao pagamento das indemnizações peticionadas pelos alegados danos patrimoniais e não patrimoniais.

\*

## **3. Questões a resolver**

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro; a aferição da falta de conformidade do objeto mediato do contrato em litígio, a verificação dos pressupostos da resolução do contrato e da consequente condenação da demandada ao pagamento dos valores entretanto pagos pelo demandante e bem assim a aferição dos pressupostos quanto à condenação da demandada nas indemnizações peticionadas a título de danos patrimoniais e não patrimoniais.

\*

## **4. Fundamentação**

### **4.1. Dos Factos**

#### **4.1.1. Factos Provados**

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

- 1.** A demandada tem como objeto da sua atividade, entre outros, a comercialização e instalação de aparelhos de ar condicionado;
- 2.** Em outubro de 2024 o demandante adquiriu à reclamada, três aparelhos de ar condicionado, bem como o respetivo serviço de instalação.

- 3.** O valor global da aquisição e instalação ascendeu a 4.934,77 euros.
- 4.** Dos três aparelhos de ar condicionado dois destinavam-se a um imóvel propriedade do demandante, sito em Vimioso, e outro foi instalado no imóvel de um familiar.
- 5.** A instalação dos equipamentos no imóvel do demandante ocorreu em 18 de outubro de 2024.
- 6.** Nesse imóvel foram instalados dois aparelho, um monoposto e outro multiposto.
- 7.** O imóvel onde foram instalados os equipamentos não corresponde à sua residência principal sendo utilizada como residência secundária para onde o demandante se desloca pelo menos uma vez em cada mês.
- 8.** Em data não concretamente apurada, mas ainda durante o ano de 2024, o equipamento de ar condicionado multiposto apresentou desconformidade de funcionamento, evidenciada pela ocorrência de um erro no seu funcionamento.
- 9.** O demandante denunciou à demandada a existência dessa desconformidade.
- 10.** A demandada realizou diligências com vista à reparação do equipamento, contactando com a respetiva marca.
- 11.** Em 17 de janeiro de 2025 foi realizada uma intervenção de reparação no equipamento.
- 12.** O equipamento funcionou normalmente durante o período de carnaval no ano de 2025.
- 13.** Posteriormente, em agosto de 2025, o equipamento em causa voltou a apresentar problemas de funcionamento, evidenciados novamente pela apresentação de um erro.
- 14.** O demandante voltou a comunicar a desconformidade à reclamada e a solicitar solução, incluindo reparação, substituição ou resolução contratual.
- 15.** A desconformidade persistiu durante período prolongado sem resolução.
- 16.** O demandante contactou com a demandada por diversas ocasiões, seja através de correio eletrónico, seja através de deslocações presenciais à loja da demandada.
- 17.** Perante a ausência de resposta/reparação o demandante declarou a resolução contratual, em novembro de 2025.
- 18.** Apenas uma das unidades de ar condicionado, a multiposto, apresentava problemas, encontrando-se as restantes em funcionamento.

- 19.** Os equipamentos instalados no imóvel de propriedade do demandante apenas servem os quartos.
- 20.** O equipamento que não apresentou desconformidade serve o quarto utilizado pelo próprio demandante.
- 21.** A demandada reconhece a necessidade de reparar ou substituir o equipamento que ainda permanece desconforme.
- 22.** Conforme fatura de 12 de novembro de 2025, o demandante despendeu o montante de 118,88 euros, na manutenção de uma caldeira a gasóleo que se encontrava instalada na sua habitação e que utilizou para aquecimento da totalidade do imóvel em causa.
- 23.** Conforme fatura de 30 de outubro de 2025 o demandante despendeu o montante de 588 euros, na aquisição de combustível para a caldeira a gasóleo que se encontrava instalada na sua habitação e que utilizou para aquecimento do imóvel em causa.
- 24.** O aquecimento proporcionado pela caldeira a gasóleo cobria todo o imóvel.
- 25.** A falta de reparação atempada e prolongada do aparelho de ar condicionado desconforme e a sua recorrente desconformidade causaram no demandante angústia e transtornos evitáveis, assim como desconforto na utilização do imóvel.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

- 1.** Que a totalidade dos equipamentos adquiridos apresentasse desconformidade.
- 2.** Que a demandada se tenha recusado a proceder à reparação do equipamento.
- 3.** Que o demandante tenha ficado totalmente privado do uso do sistema de climatização (considerando que apenas um aparelho estava avariado).
- 4.** Que os valores de 588,00 euros e 118,88 euros, relativos a consumo de gasóleo e da manutenção/reparação do sistema de aquecimento a combustível fóssil, correspondam a danos necessários, diretos e imputáveis à conduta da demandada e à avaria do aparelho de ar condicionado desconforme.

## 4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, os factos admitidos por acordo na petição inicial e na contestação, as declarações do demandante, o depoimento das testemunhas arroladas, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

A factualidade dada como não provada resultou a produção de prova em contrário.

\*

## 4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e b) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores e aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 2.º, al.ª g) como: “ *g) Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;*”.

Por seu lado, no art.º 2.º, al.ª o) do mesmo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, profissional é: “*o) «Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;*”

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de consumo, que nos é *dada pelo art.º 2.º, al.ª c), subalíneas i) e ii) do mesmo diploma, o qual estipula:* “*c) «Bens»:*

*i) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;*

*i) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»); ”*

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante um contrato de compra e venda de um bem corpóreo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios.

Prosseguindo:

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

### *“Artigo 5.º*

#### *Conformidade dos bens*

*O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º*

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

**"Artigo 6.º**

*Requisitos subjetivos de conformidade*

*São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:*

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda."*

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens:

**"Artigo 7.º**

*Requisitos objetivos de conformidade*

*1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:*

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características,*

*inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

*2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:*

*a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;*

*b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou*

*c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.*

*3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio."*

*4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.*

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato de compra e venda, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: "*Os bens e 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.*".

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que "*O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que*

*se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sucedendo que nos termos do art.º 13.º n.º 1 do mesmo diploma legal, “A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.”*

No que tange aos direitos do consumidor estes encontram-se elencados no art.º 15.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, nos seguintes termos:

### **Artigo 15.º**

#### **Direitos do consumidor**

*1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:*

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*
- b) À redução proporcional do preço; ou*
- c) À resolução do contrato.*

*2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:*

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;*
- b) A relevância da falta de conformidade; e*
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.*

*3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.*

*4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:*

- a) O profissional:*

- i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;*
- ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;*
- iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior;*  
*ou*
- iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;*
- b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;*
- c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou*
- d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.*

*5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.*

*6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.*

*7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.*

*8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.*

*9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.*

*10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.*

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que ao consumidor caberá então provar a existência da falta de

conformidade, manifestada no prazo da garantia, ficando livre da prova de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes), mais sucedendo que, por aplicação do novo regime legal das garantias, após o decurso do prazo de dois anos já caberá ao adquirente a prova que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem (cfr art.º 13.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor dentro do prazo de dois anos a contar da entrega do bem, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Já quanto aos direitos do consumidor, e ao contrário do regime legal anteriormente aplicável, resulta do art.º 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, acima transcrito, de que perante uma desconformidade o consumidor tem direito à reposição da mesma através de reparação ou substituição do bem, sendo que a redução do preço ou a resolução do contrato apenas é aplicável nos casos previstos do n.º 4 do mesmo artigo, nomeadamente quando o profissional:

- *Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;*
  - *Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;*
  - *Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou*
  - *Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;*
- e ainda nas situações em que:
- *A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de*

*repor os bens em conformidade;*

*- Ocorra uma nova falta de conformidade; ou*

*- A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.*

Ora, no caso concreto, e face à factualidade alegada e dada como provada, temos que o demandante logrou provar a falta de conformidade do aparelho de ar condicionado multiposto a qual, apesar de reparação promovida pela demandada, voltou a revelar-se.

Assim, considerando que a falta de conformidade do bem reapareceu, apesar da reparação efetuada, concluímos estar reunidos os pressupostos para o exercício do direito à resolução do contrato nos termos do art.º 15.º n.º 4 al.ª b) e c) do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro.

Ademais se constatou que apesar de todas as diligências no sentido de obter uma reparação do bem desconforme a demandada não procedeu reposição de conformidade da mesma, seja através de reparação ou substituição. Salienta-se que ainda que a demandada tivesse alegado e comprovado ter diligenciado junto do produtor a reposição da conformidade, esta não foi efetuada através de reparação dentro de um prazo razoável pelo que sempre lhe caberia, perante a evidente impossibilidade, proceder à reposição da mesma através da substituição do bem. Assim, para além do pressuposto de resolução contratual acima identificado estaria também preenchido o pressuposto constante do art.º 15.º, n.º 4 al.ª a), sublineas ii) (conjugada com o art.º 18.º n.º 3 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro) e iv) do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro.

Nos termos dos art.º 224.º n.º 1 e 436.º n.º 1 do Código Civil, a resolução contratual pode ser exercida através de uma declaração unilateral, receptícia a qual, após ser recebida pelo destinatário, se torna irrevogável, salvo acordo em contrário (cfr art.º 230.º n.º 1 do Código Civil).

A declaração de resolução torna-se eficaz logo que recebida pelo destinatário (cfr art.º 224.º n.º 1 do Código Civil), o que não obsta à apreciação pelo tribunal dos seus requisitos legais, tal como peticionado.

Referindo-nos agora ao caso em concreto verifica-se que o demandante formulou um pedido de resolução parcial do contrato. Apesar de ter alegado que parte do contrato foi executado na habitação de um familiar não se pode conceder que o demandante possa escolher livremente qual a parte do contrato que pode ser alvo de resolução, pelo que este direito apenas poderá vingar relativamente à parte do contrato que versa sobre os bens desconformes, visto que são prestações que se podem perfeitamente autonomizar.

Assim, e como supra exposto verifica-se que o demandante exerceu validamente o seu direito à resolução parcial do contrato, embora apenas quanto aos bens que se revelaram desconformes e aos materiais e serviços que não se podem dissociar do mesmo equipamento, procedendo, nesta parte, o pedido.

Quanto aos efeitos da resolução contratual e tendo em consideração os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, *in* Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que “*o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato.*”.

No que respeita ao montante em concreto a devolver ao demandante por parte da demandada, verifica-se que o tribunal não tem elementos para fixar o montante total em concreto, visto que os serviços de instalação cobrados se referem à totalidade dos equipamentos instalados. Ademais não se encontram especificamente quantificados os restantes materiais concretamente aplicados para o funcionamento do equipamento desconforme.

Relativamente aos serviços de instalação, não foi também possível aferir do montante exato atribuído ao bem desconforme, pelo que o meio adequado de apuramento do montante a devolver será através do recurso à equidade.

Conforme lapidado pelos meritíssimos desembargadores da Relação de Lisboa “*A equidade, como justiça do caso, mostra-se apta a colmatar as incertezas do material probatório, bem como a temperar o rigor de certos resultados de pura subsunção jurídica, na procura da justa composição do litígio, fazendo apelo a dados de razoabilidade e equilíbrio, tal como de normalidade, proporção e adequação às circunstâncias concretas, sem cair no arbítrio ou na mera superação da falta de prova de factos que pudessem ser*

*provados"* (Acórdão da Relação de Lisboa, proc.º 2656/04.6TVLSB-A.L2-6, de 1 de outubro de 2014, relator Vítor Amaral).

Não sendo a equidade um arbítrio do julgador mas sim um juízo assente numa base factual, a qual avulta necessariamente da factualidade provada, considerando o valor pago pelos serviços e ponderando o facto de se estar perante o equipamento multiposto, considera-se justo e adequado que a o montante a devolver seja arbitrado no valor de 55% dos serviços prestados no imóvel de sua propriedade.

Nos termos do art.º 609.º n.º 2 do Código de Processo Civil *"Se não houver elementos para fixar o objeto ou a quantidade, o tribunal condena no que vier a ser liquidado, sem prejuízo de condenação imediata na parte que já seja líquida"*.

Assim, face ao supra exposto, vai a demandada condenada à devolução de todos os montantes pagos pelo demandante a título de preço pelo produto desconforme e materiais aplicados na sequência da instalação do mesmo bem, no montante que vier a ser liquidado.

Relativamente aos serviços de instalação e considerando que a resolução parcial do contrato se refere à desconformidade da unidade de ar condicionado multiposto, que carece necessariamente de maior complexidade técnica para a sua instalação, considera-se que deve a demandada ser condenada à devolução de 55% dos serviços prestados no imóvel de sua propriedade, onde se encontra instalado o bem desconforme.

De salientar que face à resolução parcial do contrato tem a demandada a obrigação de proceder ao levantamento do bem e demais materiais aplicados, sem quaisquer custos para o demandante.

No que respeita aos danos patrimoniais:

Nos termos do art.º 12.º da Lei n.º 24/96 de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor) é consignado que:

*"Artigo 12.º*

*Direito à reparação de danos*

*1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.*

*2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.”*

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que “O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Face à factualidade dada como provada, verifica-se, desde logo, a inexistência de prova quanto ao nexo de causalidade entre os danos patrimoniais alegados e a conduta da demandada posto que resultou provado que o bem desconforme apenas se destinava à climatização de alguns quartos, sendo que o aquecimento proporcionado se destinava a todo o imóvel. Ademais confessou o demandante que os quartos que o bem desconforme servia nem sequer eram usados amiúde. Ficou assim por comprovar que as despesas em que o demandante incorreu com a manutenção do sistema de aquecimento a gásóleo e com o respetivo combustível foram consequência direta e necessária da conduta da demandada.

No que concerne aos danos não patrimoniais:

Já no que concerne ao pedido que contende com a indemnização por danos não patrimoniais, tem sido dominante a posição doutrinal e jurisprudencial, no sentido de que no domínio da responsabilidade contratual são indemnizáveis os danos não patrimoniais que mereçam a tutela do direito, nos termos do art.º 496.º do Código Civil, ao que acresce o estipulado no art.º 12.º da Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, que prevê a igualmente a indemnização por esses danos, no âmbito do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

Quanto à definição de danos patrimoniais, pronunciou-se o Supremo tribunal de Justiça (acórdão de 15/04/2009, proc.º 08P3704, relator Raúl Borges) no sentido de que: “Danos não patrimoniais são os insusceptíveis de avaliação pecuniária ou medida monetária, porque atingem bens, como a vida, a saúde, a integridade física, a perfeição física, a liberdade, a honra, o bom nome, a reputação, a beleza, dos quais resulta o inerente sofrimento físico e psíquico, o desgosto pela perda, a angústia por ter de viver com uma deformidade ou deficiência, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, tudo constituindo prejuízos que não se integram no património do lesado, apenas podendo ser compensados com a obrigação pecuniária imposta ao agente, sendo mais uma satisfação do que uma indemnização, assumindo o seu ressarcimento uma função essencialmente compensatória, embora sob a envolvência de uma certa vertente sancionatória ou de pena privada.”.

Não se incluem obviamente nestes danos os meros incómodos ou outros danos mínimos que, pela sua irrelevância, não mereçam a tutela do direito.

A apreciação do dano não patrimonial como indemnizável ou não indemnizável deve assim obedecer aos princípios da objetividade e da adequação histórica. Como ensinado por Pires de Lima e Antunes Varela “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso e não à luz de factores subjectivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada)” (Pires de LIMA / Antunes VARELA, Código Civil Anotado, I, p. 499).

No caso vertente o demandante peticionou o arbitramento de 293,12 euros a título de danos não patrimoniais.

Tal como na responsabilidade extracontratual, na responsabilidade contratual, como é o caso, são quatro os pressupostos: o facto ilícito, que advém da omissão do zelo exigível, a culpa, que nos termos do art.º 799, n.º 1 do Código Civil se presume, o dano e o nexo de causalidade entre este e o facto.

No que contende com o pressuposto atinente ao facto ilícito do agente, este resulta, como se viu, do incumprimento contratual, consubstanciado no comportamento que

acabou por gerar ausência de resposta célere e eficaz na reposição da conformidade dos bens objeto do contrato de compra e venda e na consequente violação dos deveres secundários e laterais decorrentes da observação ao princípio da boa-fé na execução dos contratos, onde se inclui a abstenção de atos lesivos à contraparte e à adoção de comportamentos que os previnam.

A culpa, apesar de presumida, não foi de qualquer forma ilidida, sendo que no caso vertente esta se nos afigura bem presente, sendo efetivamente censurável, à luz do quadro de obrigações expectáveis para o cumprimento do contrato e acompanhamento da garantia de bom funcionamento do bem vendido.

Quanto ao pressuposto da existência de danos não patrimoniais refletidos na esfera do demandante, traduzidos na angústia e sofrimento emocional que o mesmo experienciou perante a ausência prolongada de resposta eficaz quanto aos bens que adquiriu para seu conforto, afiguram-se-nos que estes se revestem da especial gravidade. Ademais tais danos surgem como consequência direta da conduta da demandada, encontrando-se assim preenchidos os pressupostos da existência do dano e do nexo de causalidade entre este e a conduta da entidade vendedora.

Constata-se assim que a demandada é responsável pelos danos não patrimoniais que provocou, causados da sua atuação ilícita e culposa.

Relativamente ao montante da indemnização a atribuir pelos danos não patrimoniais o princípio que preside a sua atribuição é o de que este deve ser calculado de acordo com a equidade (cfr. art.º 496.º n.º 4 do Código Civil).

Nestes termos, ponderando as circunstâncias do caso, a situação económica do demandante, a gravidade do dano, que se afigura reduzido, e o grau de culpabilidade da demandada, que se afiguram mediano, e afastando-nos de critérios miserabilistas que felizmente vão sendo arredados da prática jurisprudencial, entende-se justa e adequada a fixação de uma indemnização no montante de 150 euros, devidamente atualizada à presente data.

\*

## 5. Dispositivo

**Nestes termos, julgo a ação parcialmente procedente pelo que:**

- se declara parcialmente resolvido o contrato de compra e venda objeto do presente litígio, na parte respeitante ao bem desconforme, materiais aplicados na sua instalação e serviços de instalação;**
- se condena a demandada ao pagamento ao demandante de todos os montantes pagos a título de preço pelo produto desconforme e materiais aplicados na sequência da instalação do mesmo bem, no montante que vier a ser liquidado;**
- à devolução de 55% dos serviços prestados no imóvel de sua propriedade, onde se encontra instalado o bem desconforme, no montante que vier a ser liquidado; e**
- se condena a demandada ao pagamento ao demandante do montante de 150 euros a título de indemnização pelos danos não patrimoniais em que este incorreu.**

**No mais se absolve a demandada.**

Taxa de arbitragem pelas partes (cfr art.º 21.º Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica)  
Notifique-se.

Porto, 26 de junho de 2026

O Juiz-Árbitro,

Assinado por: **Armando Jorge Ferreira de Sousa**  
Data: 2026.06.26 02:36:20+01'00'

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

## SUMÁRIO:

I – Verificada a falta de conformidade de bem de consumo no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que se manifeste no prazo legal de garantia e reapareça após tentativa de reparação, assiste ao consumidor, nos termos do artigo 15.º, n.º 4, o direito à resolução do contrato, desde que preenchidos os respetivos pressupostos.

II – A resolução pode assumir natureza parcial, quando o contrato seja divisível e a desconformidade se circunscreva a parte autonomizável das prestações, abrangendo apenas o bem afetado e os elementos contratuais que com ele mantenham uma relação funcional.

III – Incumbe ao profissional proceder à reposição da conformidade em prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, mediante reparação ou substituição, não sendo o recurso exclusivo à reparação suficiente quando esta se revele ineficaz.

IV – Na ausência de elementos que permitam determinar com exatidão o montante devido em consequência da resolução parcial, pode o tribunal recorrer à equidade, nos termos gerais e do artigo 609.º, n.º 2 do Código de Processo Civil.

V – A indemnização por danos patrimoniais exige a demonstração do nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os prejuízos alegados, não sendo ressarcíveis despesas que não se mostrem consequência direta e necessária da desconformidade e/ou do incumprimento subsequente.

VI – No âmbito da responsabilidade contratual, são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam tutela do direito, nos termos do artigo 496.º do Código Civil e do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor.

VII – A demora prolongada na reposição da conformidade de bem essencial ao conforto habitacional, ainda que parcialmente funcional, é suscetível de gerar danos não patrimoniais indemnizáveis, a fixar segundo critérios de equidade.