

Processo nº 1932/2019

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos para manutenção e melhoria da casa

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** DL 67/2003

**Pedido do Consumidor:** Substituição do acumulador defeituoso por outro de capacidade superior (300 litros), sem acréscimo da diferença de valor entre equipamentos, ou anulação do negócio com reembolso do valor pago (€4.243,50).

---

**Sentença nº 56/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Gerente)

---

Reiniciado o Julgamento, no qual esteve presente o reclamante Senhor -, através de "Skype" e com a presença neste Tribunal do representante da reclamada o Senhor --- .

Foi apreciado o relatório técnico subscrito pelo Senhor --- cujo duplicado foi entregue a cada uma das partes, para conhecimento.

Ouvido de novo o reclamante a propósito do relatório, por ele foi dito que *nunca disse em parte alguma que o equipamento tinha defeitos mas que a verdade, é que o depósito que foi vendido pela reclamada não fornece água suficiente para três banhos consecutivos.*

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Apreciada a reclamação e os documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 20/12/2018, na sequência de uma abordagem técnica sobre painéis de energia solar térmica junto da firma reclamada (Doc. 1), o reclamante adquiriu à empresa um sistema de energia solar da marca "---", composto por um painel térmico e um acumulador de 200 litros de capacidade, e um sistema de aquecimento central por radiadores, pelos quais pagou o valor global de €4.243,50 (Doc. 2).

2) Ainda durante o mês de Dezembro/2018, a reclamada instalou o sistema de energia solar na residência do reclamante, sita na Rua - em Loures.

3) Em Março/2019, ao fim de 3 meses de utilização do sistema de energia solar adquirido, o reclamante constatou que, o equipamento não aquecia água suficiente para 3 banhos consecutivos, mas apenas aquecia a água na metade da sua capacidade (ou seja 100 litros, em vez de 200 litros).

4) Ainda em Março/2019, o reclamante formalizou reclamação por escrito que enviou à empresa, por meio de carta registada com aviso de recepção (Doc. 3), a solicitar a anulação do negócio, com reembolso do valor pago pelos bens (€4.243,50).

5) Em Maio/2019, o gerente da reclamada informou o reclamante por escrito (Doc. 4) que, na sequência de algumas deslocações que efectuara à residência do reclamante, não verificara qualquer avaria ou desconformidade nos bens, razão pela qual não poderia aceitar a anulação do negócio. Contudo, estaria apenas disponível para proceder à substituição do acumulador por outro de capacidade superior "*... que permita manter os seus hábitos de consumos de água*", o qual teria o acréscimo da diferença de valor entre equipamentos + painel solar + mão de obra e IVA.

6) O equipamento instalado funciona regularmente aquecendo metade da sua capacidade seja Verão ou Inverno, com ajuda de electricidade ou ligação à caldeira e aquece os 200 litros nos dias de Sol ou seja, Verão parte da Primavera e parte no Outono.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração que o equipamento vendido ao reclamante não apresenta qualquer defeito e que no parecer do Senhor Perito tem um funcionamento regular para a sua capacidade, podendo o reclamante tomar três banhos desde que sejam de 40 litros cada, não se vislumbram razões fundadas para que a reclamação seja julgada procedente no que respeita ao pedido de anulação do negócio e como consequência a devolução do valor pago, sem prejuízo de o reclamante e a reclamada poderem eventualmente chegar a um acordo extra processual, para a substituição do depósito por outro de capacidade de 300 litros, desde que o painel solar tenha capacidade para este aquecimento.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação, absolve-se a reclamada do pedido e em consequência ordena-se o arquivamento do processo.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Maio de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Gerente)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e a reclamada.

Foi tentado o acordo entre as partes, o que não foi possível.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Em face dos fundamentos que servem de objecto à reclamação, o Tribunal tem de recolher elementos de natureza técnica para verificar, se o equipamento instalado pela reclamada tem algum defeito e por isso não funciona regularmente, ou se não tem qualquer defeito e que apenas não satisfaz os interesses do reclamante, por não ser o adequado.

Em face desta situação, torna-se necessário proceder a uma peritagem ao equipamento instalado na residência do reclamante, que terá de ser levado a efeito por um técnico especializado em equipamentos desta natureza.

Assim, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se procure uma entidade que possa indicar um perito, para levar a efeito o teste sobre o bom ou mau funcionamento do equipamento instalado.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento que continuará oportunamente após a junção ao processo do relatório do perito, ou caso este não apresente relatório é necessário a sua presença para poder dar a sua opinião.

Sem custas. Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 2 de Outubro de 2019

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

