



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1704 / 2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de manutenção e melhoria da habitação

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** DL nº 67/2003 de 08/04; Lei nº 24/96, de 31 de Julho; art. 400º do CC; nº 1 do artigo 342º do C.C

**Pedido do Consumidor:** Reparação de todos os danos provocados com a instalação do sistema térmico solar, bem como a instalação de um novo sistema, imputando todos os custos, no valor global de €3.322,50 (€2400,00+€922,50) à empresa reclamada.

---

## **SENTENÇA Nº 207 /2022**

---

**Requerentes:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

I – A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n,o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400o do CC.

II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbe ao adquirente/ consumidor.

---



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **1. Relatório**

**1.1.** Os Requerentes, pretendendo a condenação da Requerida na reparação de todos os danos provocados com a instalação do sistema térmico solar, bem como a instalação de um novo sistema, imputando todos os custos no valor global de €3.894,70 à empresa reclamada vêm em sede de reclamação inicial alegar o cumprimento defeituoso do contrato de empreitada de consumo celebrado com a Reclamada.

**1.2.** Citada, a Requerida não apresentou contestação.

\*

A audiência realizou-se com a presença dos Requerente e da legal Representante da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2. Objeto de Litígio**

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve ser declarada a Requerida condenada reparação de todos os danos provocados com a instalação do sistema térmico solar bem como a instalação de um novo sistema, sem custos para os requerentes.

\*

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Dos Factos**

#### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em 02/04/2019, após uma profunda remodelação da casa, incluindo o telhado e sótão, os reclamantes celebraram com a empresa reclamada um contrato de fornecimento e instalação de um sistema térmico solar pelo valor de €1.845,00;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2. Após a instalação do sistema solar no telhado, os reclamantes constataram danos no telhado e no interior do sótão: a água espalhou-se pelo isolamento entre a telha, danificando as vigas de madeira do corredor e por cima da porta; a parede e o teto com rachas e manchas; rodapé inchado e descolado; o soalho flutuante manchado, provocados por infiltrações tendo os reclamantes denunciado a situação, por diversas vezes, junto da reclamada que não procedeu a qualquer intervenção para resolução da situação

3. Além dos problemas decorrentes da instalação do sistema térmico solar, o painel solar apresentou por diversas vezes anomalias que após reclamação dos reclamantes foi alvo de intervenção (válvulas isolamento roturas pinturas aos metais de suporte em corrosão e isolamento do telhado) da empresa reclamada para resolução da situação.

4. Contudo, as anomalias persistem provocando danos contínuos no telhado;

5. Perante a degradação do imóvel e ausência de resposta da empresa reclamada, os reclamantes recorreram a outra empresa para avaliação dos danos, a qual identificou a existência de telhas partidas junto à parede e dos respetivos isolamentos, apresentando orçamento para reparação dos danos no montante de €2.400,00

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** mais concretamente, o contrato celebrado, a natureza e as não conformidades manifestas no bem resultam de expressa confissão da Requerida, em sede de declarações de parte pela sua legal representante, Isabel Gonçalves, resultando a restante matéria provada pela prova documental junta aos autos, como o sejam os orçamentos para reparação e o relatório fotográfico identificando e demonstrando as não conformidades latentes no imóvel.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.3. Do Direito

E inelutável afirmar que se está perante uma empreitada consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto-Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.o 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no arto 4o da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.o 1 do artigo 5o do DL n.o 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor/ prestador de serviço/ empreiteiro obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 2o daquele mesmo DL n.o 67/2003. Consignando o n.o 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.o 1 do artigo 3o do DL n.o 67/2003, 08/04: “**O VENDEDOR** responde perante o consumidor (...)”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*“O vendedor responde pelo “defeito” existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.” – Ac. TRL de 18/11/2010.*

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Provada, que seja, pelo dono da obra/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVAO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Atualizada, 4a Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2º, no seu n.º 2 do DL n.º 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, ***presume-se que não são conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante nomeadamente na publicidade e na rotulagem*** – al. d).

A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVAO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor.

Prova, esta, que os Requerentes lograram obter, conforme supra já mencionado, por expressa confissão por parte da Requerida.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.o 1 do art. 4o DL no 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.o 1 do art. 5o do DL n.o 67/2003, 08/04.

Ora, “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos (...), salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais” – n.o 5 do artigo 4o do DL 67/2003 de 08/04. Sendo, pois, totalmente procedente a pretensão dos Reclamantes

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida a reparar todos os danos provocados com a instalação do sistema térmico solar na habitação dos reclamantes, bem como a instalar um novo sistema, sem quaisquer custos para os reclamantes, num valor total de €3.894,70 (três mil oitocentos e noventa e quatro euros e setenta cêntimos)

Notifique-se

Lisboa, 17/07/2022

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)