

SENTENÇA n.º 409/2025

Processo n.º 2265/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a prestar os serviços em conformidade com o contratado.
2. Se um serviço não é prestado deve o valor devolvido.
3. Se for contratada uma deslocação e esta ocorrer, não há legitimidade legal para requerer a sua devolução, pois não existe incumprimento contratual.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 23 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O litígio que deu entrada neste tribunal e que pode ser consultado, traz uma alusão e um pedido sobre o reembolso integral do valor pago para uma instalação e deslocação cobrada pela Reclamada ao consumidor, aquando da aquisição de um aparelho de ar condicionado.

Ainda que os pormenores do pedido possam ser consultados nos autos, é entendimento do tribunal que ouvidas as partes e as alegações o objeto de delimita apenas ao pedido de devolução de uma deslocação ocorrida ao local que o reclamante indicou.

Isto porque a instalação do aparelho por motivos alheios ao consumidor não se realizou e este mesmo serviço de instalação foi devolvido. As indicações no local demonstraram em termos técnicos e conforme testemunhado, que os termos pretendidos pelo reclamante não eram possíveis, e por isso a instalação não ocorreu.

Mas a deslocação ocorreu.

A fatura que indica da deslocação não tem esse pagamento condicionado a ser devolvido por avaliação se há ou não condições para instalação nos termos que os consumidores ou os técnicos venham a indicar.

A Reclamada na sua contestação que pode ser consultada nos autos considera sumariamente que a celebração do contrato de compra e venda se verificou de forma integral, e que na data da instalação se constatou que o reclamante é que não dispunha das condições adequadas para os profissionais realizarem a instalação.

Por isso e tratando-se de contrato bilateral apenas no que respeita ao custo da deslocação da equipa, entendendo que a recusa do cumprimento de instalação é imputável ao reclamante não deve esta devolução ser imputada à reclamada inexistindo qualquer desconformidade imputável à mesma.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa vê assim em sede de audiência o valor reformulado para o remanescente que é discutível no valor de **€29.99** (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, e as testemunhas respetivas conforme indicação aos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas e as testemunhas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa, salvaguardando sempre os termos em que este tribunal perante o apresentado se pode pronunciar.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto relevantes para o caso tidos como provados e não provados:

- a. O reclamante a 12.04.2025 adquiriu um aparelho de ar condicionado na reclamada, pelo qual pagou no total de €548.98.
- b. Onde se incluía o valor de €199.99 relativo a deslocação e instalação do equipamento por técnicos referentes à reclamada.
- c. Em data não provada, e perante as condições indicadas pelo reclamante para a instalação a mesma não ocorreu.
- d. Seja porque o local não era o adequado, ou tecnicamente os técnicos que foram ao local, conforme testemunho, verificaram da impossibilidade de tal como petitionado ali montar o equipamento
- e. Não sendo possível ou atendível a instalação noutra local
- f. A equipa que ali se deslocou com o intuito de montagem foi-se embora sem a realizar

- g. A 22.04.2025 consta nos autos a prova de devolução em vale em dinheiro de €170, referentes ao valor da instalação que não ocorreu,
- h. Mas não foi devolvido o valor de €29.99 referente à deslocação já que a mesma ocorreu.
- i. E este montante não é pago como garantia de instalação,
- j. Se ocorrer a deslocação,
- k. Nunca tendo o consumidor quando paga esta quantia de que a dita instalação ocorrerá nos termos que pretende
- l. O que tem sempre de ser avaliado por um técnico, e cujo parecer o cliente consumidor não é obrigado a aceitar,
- m. Tendo nesses casos o valor de ser devolvido, como o foi
- n. Mas não impondo a lei que uma deslocação que ocorreu, conforme pedido pelo consumidor, seja devolvida
- o. Mesmo que a dita instalação não ocorra
- p. Agravado pelo facto de ter ficado provado que a instalação não ocorreu por motivo imputável exclusivamente à Reclamada
- q. Que nenhum incumprimento contratual decorreu.
- r. O reclamante fez reclamação escrita, mas sem o reconhecimento da reclamada do pedido.
- s. Não há prova de que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos ao serviço de deslocação prestado;
- t. Ou que tivesse sido violado qualquer acordo existente entre as partes que fizesse depender uma quantia da outra.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, da Reclamada, e testemunhas, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade, alicerçou a convicção do Tribunal.

A existir uma perícia é um meio de prova a ser avaliado, conjuntamente com as outras provas, livremente pelo tribunal, embora com as limitações

impostas pelos juízos técnicos dela constantes. Mas não existindo tal, e perante o que consta apenas nos autos, cumpre referir que o julgador detém a liberdade de formar a sua convicção sobre os factos, objeto do julgamento, com base no juízo adquirido no processo.

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre reclamante e reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de um equipamento e um contrato de prestação de serviços para a instalação de um equipamento.

Da matéria factual dada como provada entre a reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato misto de contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente a uma reparação do veículo), mediante um preço - que foi aceite pelo mesmo, com data de 12.04.2025 – e de contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra – reparação de moto – sejam inseridas peças no bem, leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, e o reclamante, que adquiria o bem para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Contudo toda a discussão a que se reduz este processo não passa pela apreciação da garantia legal do bem ou do serviço, pois quanto ao aparelho de ar condicionado nada foi reclamado, e o serviço de instalação não veio a ocorrer.

A discussão está apenas no pedido de devolução integral do valor pago para a instalação que conforme nota fiscal nos autos, se subdivide na quantia paga pela propriamente dita instalação e pela deslocação - €170 e €29.99, sendo que o primeiro foi devolvido.

Como se trata de um contrato verbal não há formalismos a cumprir, e desconhece este tribunal se essa informação de que a instalação incluía uma deslocação foi dada ao consumidor.

Mas também não podemos admitir que o reclamante como homem médio pudesse admitir que uma empresa se iria deslocar a sua casa gratuitamente e que não teria de pagar por tal.

Não houve qualquer ressalva no documento de pagamento de que pretendia uma avaliação do local, ou alguma menção escrita quanto à pretensão em apreço.

Confrontada a empresa técnica com o pedido do reclamante ou de quem estava no local, concluiu que não era possível instalar naquele local o aparelho.

Que em audiência foi confirmado que ainda ali nada foi instalado entretanto.

O Reclamante foi informado a 22.04.2025 que parte do valor que faltava devolver era pela deslocação o que o fez vir a este tribunal, entendendo não ter de ser responsabilizado ou onerado por aquele pagamento.

Contudo no entendimento deste tribunal não há prova documental ou pericial que permita condenar a reclamada a devolver o valor de uma deslocação, simplesmente porque a mesma ocorreu.

O valor que teria de ser devolvido – da instalação – já o foi. E quanto a este poderia ter sido discutível o motivo da não instalação, mas não o foi.

Em termos legais e não havendo prova de incumprimento contratual – pagou-se para que a equipa ali fosse e a mesma foi – não há motivo à luz do Código Civil para ser devolvido o valor da mesma deslocação.

Assim e tratando-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal decide assim sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem olhar a qualquer questão pessoal que envolva as partes, ou à questão moral do sucedido.

Pelo exposto, não é pois possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação do serviço contratado inicialmente onde se inclui a deslocação que ocorreu e que não tem assim de ser devolvida.

Termos em que deve decair a pretensão formulada a este tribunal.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos