

Processo n.º 2756/2025

Sentença n.º 462/2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, *presencial*;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, *presencial*.

2. SUMÁRIO

I. Abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”;

II. Deste modo, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas;

III. Não resulta provado que a Reclamada se tenha vinculado ao valor por metro de instalação alegado pela Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que no passado dia 28 de Junho adquiriu junto da Reclamada, na loja de Lisboa, equipamentos multi-split de ar condicionado (marca Mitsubishi Electric) bem como contratou o respetivo serviço de instalação. Neste sentido, alega que os aparelhos tiveram um custo de 2,927 € (dois mil novecentos e vinte e sete euros), tendo a Reclamante liquidado 1.400 € (mil a quatrocentos euros) quanto ao valor dos aparelhos, 430 € (quatrocentos e trinta euros) quanto à instalação e 50 € (cinquenta euros) quanto à deslocação técnica a sua casa para se aferir as reais condições de instalação. Acrescenta ainda a Reclamante que a funcionária da Reclamada a teria informado que o

valor de 430 € (quatrocentos e trinta euros) incluía a instalação relativa a três metros entre equipamentos e que existiria um valor de 20 € (vinte euros) por cada metro adicional, tendo sido sob estes pressupostos que celebrou o contrato.

Sucede, porém, que aquando da primeira visita, a dia 01.07.2025 o orçamento emitido pela equipa técnica foi de 3.370 € (três mil trezentos e setenta euros). Em virtude da discrepância de valores com o que alega ter-lhe sido comunicado, a Reclamante contactou a Reclamada, tendo sido agendada nova visita. No dia 07.07.2025, foi emitido novo orçamento no valor de 3.225 € (trezentos duzentos e vinte e cinco euros).

A Reclamante recusou ambos os orçamentos, exigindo que fossem cumpridas as condições contratuais que alega terem-lhe sido comunicadas em loja pela colaboradora da secção de eletrodomésticos.

A Reclamada, por seu turno, defende-se alegando que, tal como resulta do orçamento, estamos perante um orçamento orientativo, com o n.º 003705, datado de 28.06.2025, pelos que os valores aí indicados são orientativos, não tendo uma natureza vinculativa. Assim, remete a Reclamada para os termos e condições constante do verso do orçamento onde se lê: (i) caso o cliente não aceite o orçamento ou não responda no prazo de trinta dias, o valor da visita não será reembolsado, (ii) que os trabalhos e materiais que não estejam incluídos no orçamento só podem ser realizados após aceitação pelo cliente e (iii) que a Reclamada pode não realizar os trabalhos caso (i) o valor relativo ao orçamento final (equipamento e trabalhos a realizar) não tenha sido liquidado e (ii) as condições encontradas não serem as descritas e o cliente não aceitar a retificação do orçamento.

Alega, nesta sequência, que a Reclamante aceitou as condições do orçamento e colocou nele a sua assinatura. Ademais, frisa a natureza orientativa, e não final, do orçamento e impugna estar a comercializar bens ou serviços por preço superior ao afixado. Conclui alegando não ter violado qualquer direito à informação. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Pese embora os esforços desenvolvidos, não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada dedica-se à comercialização, entre outros, de eletrodomésticos e de produtos para o lar;
- b) Na data de 28.06.2025, a Reclamante deslocou-se com o seu cônjuge à loja da Reclamada situada em Lisboa;
- c) Na data de 28.06.2025, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada equipamentos multi-split de ar condicionado (marca Mitsubishi Electric, na quantidade de uma unidade exterior e duas unidades interiores), pelo valor total de 2,927 € (dois mil novecentos e vinte e sete euros), tendo a Reclamante liquidado 1.400 € (mil a quatrocentos euros) quanto ao valor dos aparelhos;
- d) A Reclamante contratou também o serviço de instalação, tendo adiantado o valor de 430 € (quatrocentos e trinta euros) quanto à instalação e 50 € (cinquenta euros) quanto à deslocação técnica a sua casa para se aferir as reais condições de instalação;
- e) O valor da visita técnica seria subtraído ao custo total da instalação;
- f) A Reclamante adiantou o pagamento de 430 € (quatrocentos e trinta euros) para beneficiar do regime de redução do IVA que vigorou até 30.06.2025;
- g) O orçamento tem como título, em letras de destaque, “Orçamento de Instalação para Equipamentos de Ar Condicionado” e encontra-se assinalado a opção “Orçam. Orientativo”; [sic]
- h) No orçamento surge a identificação da Reclamante, sua morada, bem como a identificação e quantidade de aparelhos a instalar. No final da folha de orçamento

em frente à menção “deslocação” surge “430 €” e em frente à menção “visita prévia/orçamento” surge “50 €”;

- i) O orçamento está assinado pela Reclamante e pela funcionária Fátima Santos, que foi quem assistiu a Reclamante;
- j) No verso do orçamento surgem as condições de instalação e diz-se que: “Materiais de instalação incluídos: suportes (“standard”) de fixação à parede, tubagem de cobre (até 5 mts), material isolante para a tubagem, tubo de escoamento de água de condensados (entre máquinas), cabo elétrico entre máquinas, calha técnica (entre máquinas, até 5 mts), cabo elétrico, até à tomada mais próxima, até 5 mts”;
- k) Foi agendada a primeira visita técnica ao domicílio da Reclamante e foi emitido, pela empresa --- no dia 01.07.2025, o orçamento de 3.370 € (três mil trezentos e setenta euros) para montagem dos aparelhos de ar condicionado, o qual a Reclamante recusou;
- l) Foi agendada uma segunda visita técnica ao domicílio da Reclamante e foi emitido, pela Dr Avac, no dia 07.07.2025, o orçamento de 3.225 € (trezentos duzentos e vinte e cinco euros) para montagem dos aparelhos, o qual a Reclamante voltou a recusar;
- m) A Reclamante recusou este orçamento;
- n) A distância entre equipamentos é de 20 (vinte metros);
- o) A política interna da Reclamada não consiste em indicar valores por metros que distem entre os aparelhos, pois são os instaladores que fazem esse cálculo.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a funcionária da Reclamada tenha informado a Reclamante em como o valor de 430 € (quatrocentos e trinta euros) incluía a instalação relativa a três metros entre equipamentos e que existiria um valor de 20 € (vinte euros) por cada metro adicional;

- b) No verso do orçamento não surgem os valores a cobrar por metro linear que exceda os três metros de instalação.

4.2. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, através das declarações das partes, as quais foram admitidas. Foi ainda considerado o testemunho prestado Nuno Pinheiro arrolado pela Reclamada, o qual não interveio diretamente na negociação e venda dos bens e serviços. Contudo, este testemunho, em virtude das funções profissionais do mesmo, permitiu ao Tribunal concluir pelo facto provado o.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Neste sentido, e atendendo à distribuição do ónus da prova determinada no artigo 342.º CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Neste contexto, a Reclamante provou a celebração do contrato de compra e venda, bem como os termos do mesmo. Ademais, provou que foi emitido um orçamento pela Reclamada relativamente aos serviços de instalação dos referidos aparelhos de ar condicionado e que suportou financeiramente a primeira visita técnica para ser emitido o orçamento final.

A Reclamada, por seu turno, provou que o orçamento era meramente orientativo e que foram realizadas duas visitas técnicas para calcular os valores relativos à instalação. Neste contexto, ficou ainda provado que as visitas foram realizadas por instaladores distintos

¹ CC – Código Civil.

Assim, os factos provados: os mesmos resultam quase integralmente da prova documental junta aos autos, tendo sido também consideradas as declarações prestadas pelas partes e os esclarecimentos trazidos pela testemunha arrolada pela Reclamada.

Quanto aos factos não provados: o facto a) corresponde a um facto constitutivo do direito da Reclamada, cabendo-lhe a si a prova de que o valor era exatamente o que lhe havia sido prometido. A Reclamante solicitou que a funcionária da Reclamada fosse testemunha, contudo, a mesma não foi arrolada pela Reclamada. Em sede de audiência de julgamento a mandatária da Reclamada afirmou que poderia, se o Tribunal achasse conveniente, tentar que a funcionária fosse ouvida à distância. Já havia passado mais de quatro meses desde a compra e venda, numa loja em que um funcionário atende centenas (ou mais) consumidores por dia. Não seria viável que a funcionária em causa se lembrasse do diálogo com a Reclamante. Por outro lado, o testemunho prestado não iria modificar precisamente o que consta do orçamento: é orientativo, não vinculando a Reclamada quanto a um alegado valor de instalação. Sempre se acrescente que a Reclamante também não se fez acompanhar do seu cônjuge, o qual esteve presente no momento da celebração do contrato e poderia ter oferecido testemunho sobre o que havia sido conversado. Pelo exposto, não há elementos que permitam concluir pelo preço da instalação que a Reclamante pugna que lhe seja aplicado.

Neste ponto, juntou a Reclamante um orçamento de outra loja (---), contudo os preços de mercado de um operador económico não vinculam os demais operadores no mercado. Contudo, conforme esclareceu a Reclamante em audiência de julgamento, e no seu e-mail, “Embora os equipamentos sejam diferentes, a instalação é semelhante. Neste orçamento, a --- cobrava 867,85€ pela instalação (IVA de 6% já incluído).”. Acresce que este orçamento também foi calculado sem visita ao local, não tendo a força probatória que a Reclamante lhe pretende oferecer.

O facto não provado b) resulta da simples leitura das condições constantes do verso do orçamento.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (equipamentos multi-split de ar condicionado, da marca Mitsubishi Electric, doravante aparelhos de ar condicionado), pelo preço de 2,927 € (dois mil novecentos e vinte e sete euros. Ademais, foi contratado, ainda que de forma preliminar, uma instalação, a qual configura uma empreitada. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A empreitada, por seu turno e de acordo com o artigo 1207.º do CC, configura o negócio jurídico pelo qual “uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço”. Neste contexto, a Reclamada é o empreiteiro e o Reclamante o dono da obra. Esta empreitada, por seu turno, deve ser qualificada não como meramente civil, mas como uma empreitada de consumo

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante adquiriu os aparelhos de ar condicionado para fins não profissionais, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, em conjunto com uma empreitada para consumo.

As empreitadas para consumo são, no ordenamento jurídico português, reguladas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro², nos termos do seu artigo 3.º, n.º 1, al. b), em conjunto com o regime previsto nos artigos 1207.º e ss. do CC.

Não estamos, contudo, perante um problema de conformidade dos bens, mas perante a problemática da formação do contrato, nomeadamente face à questão de saber a que valores de instalação a Reclamada se vinculou. Com efeito, alega a Reclamante que a funcionária da Reclamada a teria informado que o valor de 430 € (quatrocentos e trinta euros), por si já liquidado na íntegra, incluía a instalação relativa a três metros entre equipamentos e que existiria um valor de 20 € (vinte euros) por cada metro adicional que viesse a ser aferido entre ambos. Assim, afirma ter sido sob estes pressupostos que celebrou o contrato e exigindo que a Reclamada cumpra o mesmo.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Deste modo, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas. O ponto fulcral é saber a que se vincularam as mesmas.

De acordo com o acordado entre as partes, a Reclamada obrigava-se a, mediante o pagamento da Reclamante, a disponibilizar os aparelhos de ar condicionado escolhidos pela Reclamante e a instalar os mesmos se esta última concordasse com o valor do orçamento final emitido. Conforme resulta dos meios de prova juntos aos autos, a Reclamada nunca

² Regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.

assumiu a existência de um valor fixo quanto à distância que excedesse os três metros entre aparelhos, pois essa forma de atuar nem integra a sua política comercial. Pese embora a empreitada seja contratada com a Reclamada, existe, posteriormente, uma subempreitada com os instaladores, a quem incumbe fixar o preço do seu trabalho de instalação.

Ademais, mesmo que, num exercício de mera natureza hipotética, tivesse por lapso sido comunicado um valor incorreto à Reclamante, estaríamos perante um erro na declaração, tutelado nos termos do artigo 247.º CC, o qual apenas geraria a anulabilidade do negócio, com os efeitos do artigo 289.º CC.

Por outro lado, consultando o orçamento assinado por ambas as partes, em lado algum do mesmo consta o valor que a Reclamante alega lhe ter sido comunicado. No entanto, surge inequivocamente que o mesmo era orientativo, ou seja, não consubstancia um elemento perfeito, final e definitivo, mas tão-somente uma referência. Neste ponto sempre se destaque que esta natureza consta inequivocamente de documento assinado por ambas as partes.

Face ao exposto, a Reclamada procedeu exatamente nos termos que se esperava de acordo com o contrato celebrado, tendo agendado as visitas técnicas necessárias ao apuramento das reais necessidades de instalação dos aparelhos de ar condicionado adquiridos pela Reclamante.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, por consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. Valor da causa

Fixa-se à ação o valor de 3.775,20 € (três mil setecentos e setenta e cinco euros e vinte cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)