

SENTENÇA n.º 556/2025

Processo n.º 3157/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor tem de solicitar formalmente ao prestador a resolução do assunto.

2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

3. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

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 22 de dezembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido do reclamante pode ser consultado na íntegra nos autos, assim como a documentação que dispõe que comprova o valor pago, o reclamado e o peticionado a este tribunal.

Sumariamente está em causa a intervenção solicitada e paga à reclamada para uma intervenção num aparelho de ar condicionado em casa do reclamante, a 06.08.2025 pelo qual veio a ser paga a quantia de €360. Contudo, a alegada reparação não resolveu o problema e o equipamento continuou a apresentar a mesma avaria inicial.

Houve contactos em redes sociais de whatsapp com a representante da empresa de nome ---, e posteriormente houve a indicação de um técnico de nome --- que indicou para pagar a quantia por mbway a fim de ver a situação resolvida.

Sob a pressão de não querer que desfizessem o alegado trabalho e acreditando que a reparação estava concluída, aceitei esse acordo — ainda que me tivesse parecido um valor desproporcionado.

Apenas na manhã seguinte, ao utilizar a unidade do quarto (onde o problema se manifestava sobretudo durante a noite), constatou que a avaria persistia exatamente da mesma forma. Tornou-se evidente que não tinha sido efetuada qualquer reparação eficaz e que tinha sido cobrado um valor elevado por um serviço que, na prática, não existiu.

Não me foi entregue qualquer fatura, recibo ou identificação formal da empresa. Solicitei à colaboradora --- o nome e contacto do proprietário da empresa para apresentar uma reclamação interna, mas os meus pedidos foram ignorados. Em nenhum momento me foram fornecidos o NIF ou os dados legais da empresa, impossibilitando-me de exercer direitos básicos como consumidora.

Todo o processo foi marcado por condutas que considero abusivas e pouco transparentes: ausência de diagnóstico técnico adequado, orçamento apresentado apenas após a intervenção, ameaça explícita de desfazer o trabalho caso eu não pagasse, exigência de pagamento imediato para a conta pessoal do técnico, falta de recibo, e recusa em identificar formalmente a empresa. Em vez de me sentir atendida por profissionais sérios, senti-me vulnerável, insegura e enganada.

Reitero que o valor cobrado não corresponde a qualquer reparação efetivamente realizada. Mantém o pedido de reembolso do valor que considero justo face ao único serviço efetivamente prestado (manutenção básica e deslocação).

Posteriormente, a própria empresa reconheceu que seria necessário abrir um chamado com a Daikin, o que confirma que a primeira intervenção foi ineficaz. Segundo informação da própria empresa, a “manutenção corretiva” teria o custo de 40 € + IVA (49,20 €).

Assim, considerei justo pagar 70 € pelo tempo e trabalho efetuado, mas solicitei o reembolso parcial de 290 € correspondente ao montante cobrado sem que o problema tivesse ficado resolvido.

Fiz várias tentativas de resolução direta, incluindo carta formal enviada em 15.08.2025, mas a empresa recusou proceder ao reembolso. Acrescento que não me foi entregue qualquer fatura ou recibo, e por esse motivo não disponho

do NIF da empresa. Resumo: Serviço contratado: reparação de ar condicionado. Valor pago: 360 €. 1 Problema inicial não resolvido. Valor justo aceite: 70 €. Reembolso solicitado: 290 €.

A reclamada não se pronunciou em sede de arbitragem com contestação escrita sobre o processo, assim como devidamente notificada não esteve na audiência nem se fez representar.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€290** (duzentos e noventa euros), conforme peticionado pela reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem apenas presentes os Reclamantes. A Reclamada devidamente notificada, não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se na mesma lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, e foi ouvida a parte reclamante.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a parte sido informada que posteriormente seria notificada 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.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados os seguintes:

- a. A reclamante é proprietária de um aparelho de ar condicionado que tem em sua casa e em que data não apurada terá avariado,
- b. Em data não provada foi solicitada assistência técnica à reclamada, porque o bem apresentava uma anomalia ao não arrefecer adequadamente.
- c. A 06.08.2025 a reclamante pagou €360 à reclamada,
- d. Através de MBWAY do funcionário que se apresentou em sua casa
- e. Sem receber fatura ou documento comprovativo
- f. Mas tendo mensagens trocadas com o n.º do profissional da empresa, que reporta as anomalias que se mantiveram no bem

g. Sendo que o problema não ficou resolvido, mas foi esclarecida que o valor da manutenção corretiva feita seria no total de €49.20, por se tratar de 40€ + iva

h. De resto desconhece a discriminação do valor pago de €360, e ainda não obteve a devida correção do problema.

i. Apesar da intervenção o problema manteve-se o que fez com que logo de seguida a reclamante reclamasse, mas não houve nova ida ao local;

j. Foi formalizada queixa a 15.08.2025 a solicitar o reembolso de €290, valor que satisfaria a reclamante face às anomalias em causa,

k. Como a redução do preço pago para o adequado ao realizado.

l. Não ficando assim provado que a Reclamada tenha cumprido integralmente os seus deveres em prestar a garantia legal ao serviço realizado,

m. Que o devido diagnóstico e assistência tenha sido eficaz totalmente para o pretendido.

n. Que tenha sido apresentada uma solução para a avaliação dos problemas que o equipamento de ar condicionado tinha e continuou a ter.

o. Não foi feita queixa crime sobre os procedimentos da reclamada, mas deveria ser ponderado tal.

p. Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base o depoimento da parte reclamante, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa do sucedido.

Sendo que tem de acordo com a LAV o juiz livre apreciação do sucedido, de acordo com a convicção formada ainda que além dos dados nos autos, o testemunho da parte foi convincente de todo o sucedido.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, terá sido celebrado verbalmente um contrato de prestação de serviços para a reparação de um aparelho de ar condicionado, que é da propriedade do consumidor e se encontrava com uma avaria no arrefecimento, sendo que a intervenção realizada e que está em discussão ocorreu a 06.08.2025, com o valor total de €360.

Contudo este valor foi pago por mbway para o número do funcionário que esteve no local, sem que fosse entregue fatura à reclamante ainda que pelas mensagens e pedidos escritos realizados tal fosse requerido. Mas este tribunal não tem poder para a verificação fiscal, mas considera que o pagamento foi realizado com vista à intervenção aqui em discussão.

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 uma assistência técnica), mediante um preço, 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 – assistência à máquina – sejam inseridas peças novas/materiais no bem, leva a traduzir-se também na compra e venda das peças inseridas, no caso um programador.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta à assistência técnica da marca entre outros, e o reclamante, que detém 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.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-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.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo e de compra e venda assenta na conformidade da obra que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão em apreço nos autos, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa, sendo que a discussão estaria em apreço sobre a anomalia que aparecia e se manteve no aparelho quanto à falta de arrefecimento, e se a assistência técnica em causa foi a mais adequada, quando efetivamente o defeito reclamado se manteve.

Apenas se se comprovar que o serviço prestado não foi conforme o contratado e a lei, importa sublinhar que o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos na lei.

Sendo que numa empreitada desde logo a reclamada está obrigada se foi pago o preço, a realizar a obra, e isso ocorreu, a intervenção realizada e paga fiscalmente a 06.08.2025 foi feita.

Mas com esta intervenção da reclamada, a reclamante fez questão de logo dia seguinte de formalizar a demonstração que a anomalia persistia, o que demonstra a existência da anomalia na prestação de serviços em causa.

A reclamada não voltou ao local, chegou a pedir valores diferentes (antes da intervenção paga) e depois explicou que a intervenção de uma manutenção corretiva de €40 + Iva num total de €49,20, correspondia ao realizado, sem prejuízo de ali se deslocar alguém da marca.

A reclamante veio a reclamar a 15.08.2025 a pedir o reembolso parcial do valor pago na quantia aqui peticionada.

Contudo não há provas de que a intervenção realizada tivesse resolvido o problema reclamado, e considerando o tribunal face a ausência de prova em contrário, pois o que a reclamante pagou nada ficou resolvido, tendo sido onerada além dos valores de uma assistência e deslocação, com quantias que desconhece o propósito.

Por isso consideramos que a reclamada violou parcialmente o contrato de empreitada realizado considerando que prestou um serviço que não resolveu na íntegra o problema e que deveria ter esclarecido antecipadamente a consumidora do que seria realizado e custos.

Termos em que o pedido de reembolso parcial do pedido, retirando o valor da dita medida corretiva assumida, deverá ter provimento, mas não sendo calculado pelo que a reclamante considera “justo”, mas sim com base na informação em apreço nos autos.

A conformidade de um contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato cfr. art. 397.º e 762.º 1 CC.

Em termos legais importa sublinhar que dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor/prestador de serviços responde pela conformidade dos bens/serviços, devendo o profissional entregar ao consumidor bens/serviços que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Sendo de sublinhar que a confiança do consumidor a que é aludido nos autos não é na nossa lei um requisito de conformidade (ou falta dela) para um bem ou serviço.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«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.*

E

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.»

De acordo com a prova nos autos, e o testemunho, a intervenção não foi por isso eficiente concluindo o tribunal, que a reclamada como profissional é responsável pelo serviço feito de acordo com o art. 12.º do DL n.º 84/2021.

Conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem/serviço que viole os artigos acima.

Assim e pela prova realizada e apresentada documental e testemunhalmente é entendimento deste tribunal que os serviços prestados não foram feitos em conformidade com o pretendido.

Sublinhe-se por fim que legalmente importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) que determina que «o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos».

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor em teoria.

No entanto e pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante comprovou que a avaria não ficou resolvida, que a informação prestada pelo valor cobrado foi ineficiente, ou inexistente, e que nunca teve informação detalhada nem fiscal.

A reclamada não voltou ao local e posteriormente fez alusão à ida a 06.08.2025 como uma medida corretiva, com o valor de €49.20, sem mais especificações.

Importa ainda ter presente que a distribuição do ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor/prestador, uma vez que se presume, quando manifesta a falta de conformidade nos dois anos subsequentes dessa prestação, ainda que claro entre o serviço prestado e a desconformidade tenha de existir um nexo.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1), como já mencionado.

Todavia esta presunção legal pode ser ilidida, mediante prova em contrário por não se tratar de presunção em relação à qual a lei proíba prova em contrário, nos termos do art. 350.º n.º 2 CC. Mas a Reclamada não fez qualquer prova a este tribunal nem afastou a presunção legal da desconformidade, mantendo-se a mesma.

Assim dos €360 pagos ao funcionário da reclamada em sua representação pela ida ao local da reclamante e à intervenção deficiente entende o tribunal que apenas deve ser retido pela reclamada o valor de €49.20, devendo ser restituído o remanescente à reclamante, mas reduzido à quantia peticionada de €290 uma vez que não pode o tribunal alterar o pedido.

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 procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos