

Processo nº 3436/2025

Sentença Nº 006 / 2026

SUMÁRIO:

O profissional responde perante o consumidor pela falta de conformidade do bem, mas também pela falta de conformidade da instalação do bem quando seja assegurada por este. Em ambos os casos, no prazo de três anos a contar, respetivamente, da entrega e da instalação do bem.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uma bomba de calor com a respetiva instalação. Que o equipamento avariou, tendo sido intervencionado pela Reclamada, que cobrou a sua reparação. Que denunciou a última avaria à Reclamada, mas que esta não resolveu o problema, tendo contactado a assistência técnica da marca, que confirmou a desconformidade da instalação e que só repararia o equipamento se o mesmo fosse instalado adequadamente, recusando-se a Reclamada a fazê-lo gratuitamente. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 3.036,65, na sequência a resolução do contrato, e no pagamento de € 1.963,35, para compensação dos prejuízos causados.

A Reclamada contestou, reconhecendo a venda e a instalação de bomba de calor à Reclamada. Que assistiu o equipamento por duas vezes, cobrando ambas as intervenções, por os problemas reportados não estarem relacionados com o funcionamento e a instalação da máquina. Que, em novembro de 2024, após comunicação de nova avaria, informou a Reclamante que o prazo da garantia da instalação já tinha passado, pelo que a reparação/manutenção teria de ser paga. Que não há fundamento para a resolução do contrato, impugnando os demais valores peticionados, tendo o imóvel da Reclamante sistemas redundantes para aquecer a água. Conclui, a final, pela absolvição das quantias peticionadas.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa e instala bombas de calor (cf. doc. junto a fl. 5 e declarações da Reclamada);
2. A 6 de junho de 2022, a Reclamante comprou à Reclamada uma bomba de calor e a respetiva instalação por € 3.036,65 (cf. fatura junta a fl. 5);
3. A Reclamante adquiriu a mencionada bomba para uma casa sua, por considerar ser mais barato que o aquecimento da água através de esquentador (cf. declarações da Reclamante);
4. Na mencionada casa, além da bomba de calor, a Reclamante dispõe de um esquentador para o aquecimento da água pela bomba de calor (cf. declarações da Reclamante);
5. O manual técnico do equipamento vendido pela Reclamada é o constante a fls. 69 e seguintes, cujo teor se dá por reproduzido;
6. Concretamente, quanto à local da instalação pode ler-se, na página 24 do referido manual, que deve ser num local apropriado para a sua instalação e para a sua manutenção (cf. fl. 94 do doc. junto a fl. 69);
7. A Reclamada fixou a máquina na esquina esquerda da divisão onde foi instalada, de quem está de frente para a mesma, junto das paredes (cf. declarações da Reclamante, declarações da Reclamada, vídeo junto com a contestação e doc. a fl. 6);
8. Em datas não apuradas, a Reclamada foi ao local da instalação, por solicitação da Reclamante, por motivo de queixas no equipamento, cobrando os serviços executados (cf. mensagens WhatsApp juntas a fls. 41-49 e declarações de ambas as Partes);
9. Em novembro de 2024, em data concretamente não apurada, a Reclamante reportou à Reclamada avaria na máquina, tendo a Reclamada ficado de resolver a situação contactando o fornecedor (cf. declarações da Reclamante, declarações da Reclamada e mensagens WhatsApp juntas a fl. 62 e ss.);

10. Na ausência de resposta, por necessitar de ter água quente na habitação, a Reclamante mandou reparar o esquentador existente no local, pagando € 40,00, com deslocação, € 50,00, com a reparação de esquentador a gás da Vulcano à ----- (cf. faturas juntas a fls. 7 e 8);
11. Posteriormente, a 27 de novembro de 2024, a Reclamante solicitou assistência diretamente à representante da marca, que conclui que a resistência elétrica do equipamento estava em curto-circuito, não tendo substituído a mesma por o equipamento estar encostado à parede (cf. doc. junto a fl. 6);
12. Comunicada a situação à Reclamada, esta respondeu que a garantia de instalação era de dois anos, que teria dado preço pelo serviço, aceite pela Reclamante que, no caso, seria de € 235,00 + IVA (cf. declarações do Reclamante, declaração da Reclamada e mensagens WhatsApp juntas a fl. 64 e 68);
13. A substituição da resistência elétrica da bomba de calor só é possível arredando a bomba de calor para aceder às suas ligações, o que implica esvaziar a água do depósito, de forma a poder movimentá-la (cf. declarações do Reclamada).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. O aumento dramático do consumo de eletricidade da Reclamante;
2. Que os inquilinos da casa da Reclamante rescindiram o contrato por não terem água quente;
3. Que a bomba de calor instalada pela Reclamada avariou quatro vezes tendo sido assistida por quatro vezes por esta, mediante pagamentos efetuados pela Reclamante;
4. Que a Reclamada tivesse transmitido à Reclamante que o equipamento não devia ser instalado junto da parede e que esta tenha dado indicações, apesar disso, para o fazer.

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada e conjugada, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. A começar pelos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante e as declarações do legal representante da Reclamada.

Começando pela Reclamada esclareceu a mesma que adquiriu uma bomba de calor, com a respetiva instalação, na condição de nova, para uma habitação sua. Que a mencionada bomba foi instalada numa divisão indicada pela Reclamante (“arrumo”) onde pretendia manter uma máquina de lavar roupa. Que o local exato da instalação, concretamente na esquina dessa divisão, junto da parede, foi da responsabilidade da Reclamada, nunca tendo sido informada por esta das regras da instalação e dos problemas daí resultantes. Que tinha na mencionada casa um esquentador, mas que deixou de usar após instalar a bomba de calor, por esta ser mais económica. Que a Reclamada foi chamada a sua casa por duas vezes por motivos de queixa do funcionamento da máquina, que os mesmos ficaram resolvidos, mas que pagou pelos serviços. Que, em novembro de 2024, a máquina avariou, cheirando a queimada e que contactou a Reclamada. Que esta ficou de contactar o fornecedor, mas nunca o fez. Que, necessitando de ter água quente mandou arranjar o esquentador, com aumento da conta do gás, e contactou diretamente a assistência da marca que, após deslocação ao local, confirmou avaria na resistência do equipamento, mas que não foi substituída por o equipamento estar instalado junto da parede. Que, reportada a situação à Reclamada, a mesma respondeu que para retirar o equipamento do local da instalação a Reclamante teria de pagar.

Foi ainda ouvido o legal representante da Reclamada, ----. Esclareceu o mesmo que forneceu e instalou na casa da Reclamante uma bomba de calor. Que a mesma foi instalada na divisão por esta indicada, na esquina da mesma, junto da parede, de modo a permitir a permanência no local de uma máquina de lavar roupa. Que o equipamento foi corretamente instalado e que a instalação não afeta o correto funcionamento da máquina. Que foi chamado duas vezes ao local da instalação por motivo de queixas no equipamento e que cobrou os serviços efetuados, por os problemas reportados não serem relativos ao funcionamento da bomba de calor. Que, em novembro de 2024, foi contactado pela Reclamada por motivo de avaria na máquina, tendo ficado de contactar o fornecedor. Que tomou conhecimento, através do representante da marca, do relatório emitido da visita ao local pedida pela Reclamante. Confrontado com o doc. a fls. 6, confirmou ser o relatório do representante da marca e de não ter razões para duvidar que o está escrito no mesmo não seja verdade. Que comunicou à Reclamante que a retirada do equipamento do local onde foi instalado seria cobrada, por já ter passado o prazo da garantia da instalação.

Avançando para os factos não provados A. a C., competia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, a respetiva demonstração. Contudo, apreciada a prova na sua globalidade não se consideraram suficientes as meras declarações da Reclamante para a sua junção, sendo alguns dos factos afirmados por aquela, inclusivamente, foram contrariados pela documentos que juntou.

Quanto ao facto não provado A., as duas faturas da eletricidade juntas pela Reclamante não permitirem concluir os consumos de eletricidade da Reclamante antes e depois da avaria da bomba de calor, fazendo-se notar que o consumo médio mensal assinalado a fls. 15 e 19 apenas revela um maior consumo de eletricidade no período do inverno. Quanto às faturas do gás juntas pela Reclamante, não só as mesmas não permitem confirmar o período a que respeitam, nem se a sua leitura foi por estimativa ou houve leituras reais do contador, como também omitem o consumo médio mensal de gás nos meses anteriores.

No que concerne ao facto não provado B., impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional como a junção do contrato de arrendamento, dos recibos de renda e, sobretudo, da alegada rescisão do contrato e saída dos inquilinos. Designadamente, por prova testemunhal e/ou de comunicações dos alegados inquilinos. Por outro lado, tendo a Reclamante alegado que mandou arranjar o esquentador da casa para não deixar de ter água quente em sua casa, não se afigura crível, segundo revelam as regras de experiência, que tal tenha sido a razão para ter “perdido” inquilinos da casa.

No que diz respeito ao facto não provado C., apenas ficou provado que a Reclamada por duas ocasiões foi ao local da instalação a pedido da Reclamante e que em novembro de 2024 esta pediu à Reclamada assistência ao equipamento e, na ausência de resposta, contactou diretamente a assistência da marca que, após ir ao local, confirmou a avaria e que não reparou por a bomba estar encostada à parede.

Quanto ao facto não provado D. não logrou a Reclamada provar que tivesse informado a Reclamante que o equipamento não deveria ser colocado junto da parede e que esta, disso informada, tivesse solicitado à Reclamada para o fazer.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**

A Reclamante adquiriu uma bomba de calor para a sua habitação, a sociedade que procede à sua comercialização, compreendendo ainda a respetiva instalação. Uma *compra e venda de bem de consumo*, abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, com a prestação secundária de instalação. Este diploma reconhece ao consumidor de bem que não cumpra os requisitos objetivos e/ou subjetivos de conformidade esperados um conjunto de direitos, assim como, em certos casos, da falta de conformidade da instalação do próprio bem.

Quanto à conformidade do bem, nos termos da alínea d) do n.o 1 do artigo 7.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, considera-se que o bem não cumpre os requisitos objetivos de conformidade se não possuir as características de funcionalidade habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, presumindo-se que tal falta existia à data da entrega do bem (cf. artigo 13.o do DL n.o 84/2021).

No que concerne à instalação do bem, nos termos do seu artigo 9.o, al. a), considera-se existir falta de conformidade do bem sempre que a mesma resulte da instalação incorreta quando esta seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade.

Em ambos os casos, tratando-se de bem novo, a responsabilidade do profissional por qualquer falta de conformidade é de três anos a contar do fornecimento e/ou da instalação do bem, prazo esse imperativo (cf. artigos 12.o e 51.o do DL n.o 84/2021).

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, o direito à resolução do contrato, ao reembolso do preço e ao pagamento de indemnização com fundamento na falta de conformidade. Assim, importa, em primeiro lugar, responder se existe falta de conformidade do equipamento e/ou da instalação executada pela Reclamada e, em caso afirmativo, se a mesma, legítima a resolução do contrato e a indemnização peticionada.

Quanto ao equipamento, ficou provado que a resistência do mesmo, por avaria, deixou de funcionar, conforme relatório do representante da marca. Não constitui observância do requisito objetivo de conformidade do bem, uma bomba de calor que, vendida na condição de nova, deixa de funcionar por avaria da resistência. Assim, temos de concluir que o bem entregue pela Reclamada à Reclamante não cumpre os requisitos objetivos de conformidade impostos na alínea d) do n.o 1 do artigo 7.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, presumindo-se que tal falta existia à data da entrega do bem (cf. artigo 13.o do DL n.o 84/2021). Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada fazer contraprova que o bem vendido não tinha qualquer desconformidade por ocasião da entrega ou que a mesma resultou de comportamento imputável à Reclamante, como o manuseamento indevido. Contudo, quanto a isto, limitou-se a Reclamada a alegar que a Reclamante que nunca se recusou a reparar o equipamento, mas que teria de ser paga porque já não havia garantia da instalação.

Quanto à instalação do equipamento, ficou provado que o mesmo foi instalado na esquina de divisão da casa da Reclamante, junto das paredes, só sendo possível a sua manutenção, arredando a bomba de calor do local da instalação, o que implica esvaziar a água do depósito, de forma a poder movimentá-la. Ora, tendo ficado provado, quanto ao local da instalação que, nos termos do Manual do equipamento, deve ser um local suficiente para a sua instalação e para a sua manutenção, considera-se que o equipamento não foi corretamente instalado pela Reclamada, por não permitir a sua manutenção, sem a sua remoção do local onde foi fixada. Assim, considera o Tribunal que há existe uma falta de conformidade do bem pela sua instalação incorreta, não tendo ficado provado que, por ocasião da instalação, a Reclamante teve sido informada da instalação incorreta do bem e das respetivas consequências, em termos de manutenção, e aceitado, de forma expressa e inequívoca essa instalação (cf. artigo 7.o, n.o 3, do DL n.o 84/2021, aqui aplicado com as devidas adaptações).

Provada a desconformidade do equipamento e da sua instalação, importa apreciar se assiste à Reclamante o direito de resolver o contrato, permitida nas situações previstas no n.o 4 do artigo 15.o do DL n.o 84/2021.

No caso em análise, verifica-se, pelo menos, a ausência de reposição da conformidade do equipamento, uma vez que a Reclamada estava obrigada à reposição da mesma sem custos para a Reclamante [cf. artigo 18o, n.o 2, al. a), do DL n.o 84/2021] e só aceitou fazê-lo se fosse paga. Em rigor, a Reclamante não exigiu da Reclamada que colocasse o equipamento corretamente, mas apenas que o retirasse para poder ser assistido pela marca. Contudo, se a Reclamante tinha o direito de exigir a reposição da conformidade da instalação do equipamento, por maioria de razão tinha o direito de exigir, com o mesmo fundamento, a sua retirada gratuita para poder ser assistido pela marca. Como tinha, o direito, por ter sido a Reclamada a vender o equipamento, o direito de exigir a reparação do equipamento pela Reclamada, conforme fez.

Em face do exposto, assiste à Reclamante, o direito à resolução do contrato, tendo a mesma direito ao reembolso dos € 3.036,65, nos termos disposto no artigo 15.o, n.o 4, al. a), i) e iii) do DL n.o 84/2021.

Quanto ao pedido de condenação da Reclamante numa compensação de € 1.963,35, apenas ficou provado que a Reclamante mandou reparar o esquentador do gás, de modo a continuar a ter água quente na sua habitação. Assim, tem esta direito ao pagamento de € 90,00 por ter sido um prejuízo resultante do incumprimento da Reclamada (cf. artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, com fundamento na resolução do contrato por falta de conformidade do bem vendido e da sua instalação, condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante € 3.036,65. Mais se condena a Reclamada a pagar à Reclamante €90,00 a título de indemnização pelos danos causados.

Fixa-se à reclamação o valor de € 5.000,00 (cinco mil euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de janeiro de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)