Processo nº 4572/2025

Sentença n.º 216/2026

SUMÁRIO:

No caso de o profissional não repor a conformidade da coisa, o consumidor tem direito à resolução do contrato.

1. PARTES

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

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a resolução do contrato de compra e venda do aparelho de ar condicionado e respetiva bomba e sua instalação, com a consequente devolução de 806,98€.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 7 de maio de 2026, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- ---- – técnico que realizou a instalação
- ---- – namorado da reclamante
- ---- – funcionária da reclamada

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

No dia 19/04/2024, a reclamante celebrou um contrato com a reclamada que incluía a compra de um aparelho de ar condicionado (414€), uma bomba de expulsão para águas de condensação e um kit de instalação da bomba (183,98€). A reclamante contratou também com a reclamada a instalação dos aparelhos (209€).

A reclamada subcontratou uma empresa que foi a casa da reclamante fazer a instalação.

No dia 27/05/2025, a reclamante solicitou a intervenção da reclamada, uma vez que o aparelho de ar condicionado deixou de funcionar corretamente. Tal encontra-se provado através do documento de receção da reclamação pela reclamada.

A desconformidade não é colocada em causa pela reclamada. Esta remeteu a situação para a empresa que havia feito a instalação. No dia 7/08/2025, foi um técnico a casa da reclamante. Como não tinha as peças necessárias para a reparação, teve necessidade de se deslocar novamente a casa da reclamante no dia 14/08/2025. Nesse dia, o aparelho ainda não ficou funcional, tendo o técnico voltado no dia 22/08/2025. No dia 30/08/2025, deslocou-se ao local o responsável da empresa, chefe do funcionário anterior. A reclamante e a sua testemunha, bem como o responsável da empresa, que também testemunhou, estão de acordo quanto à existência destas deslocações. Contudo, têm versões contraditórias quanto ao que terá sucedido. A reclamante e o seu companheiro relataram que, na terceira visita, ao tentar fechar a calha, o técnico terá danificado a bomba com a pancada. Nessa sequência terá levado a peça para solucionar a situação. Depois disso, alega a reclamante que a empresa os contactou a propor soluções para o sucedido, mas que não aceitaram essas soluções, uma vez que passavam por terem de prescindir da garantia junto da reclamada. O responsável pela instalação relatou que a bomba estava queimada, razão pela qual a retiraram. No relatório enviado

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

por esta empresa para a reclamada pode ler-se que "foi feita a troca do pipo da válvula da [] da condensadora. Após conclusão da AT, cliente alega que fazia muito barulho, fomos verificar e a bomba de condensado está queimada, a bomba não tem garantia".

Embora haja versões contraditórias quanto ao sucedido, não se mostra necessário discutir qual delas prevalece para efeitos da decisão, uma vez que os restantes factos são suficientes, conforme demonstrado de seguida.

A desconformidade da bomba é admitida pela reclamada. Quanto à desconformidade, do aparelho como um todo, o tribunal valorou o vídeo junto pela reclamante ao processo, no qual é possível ver que, a 22/08/2025, portanto, após a intervenção técnica, o aparelho liga e desliga sozinho passados alguns segundos. Além disso, a bomba foi retirada, tendo ficado uma mangueira pendurada, o que também não corresponde ao que havia sido contratado entre as partes.

A reclamada alega que a informação que tinha era que o problema da bomba (estar queimada) não estaria abrangido pela garantia, uma vez que foi isso que foi transmitido pela empresa reparadora. Por um lado, note-se que o ónus da prova de que a desconformidade não existia no momento da entrega cabe ao vendedor. Não basta alegar genericamente que determinado problema não está abrangido pela garantia, nem sequer alegar genericamente que a desconformidade foi causada pelo consumidor. É necessário demonstrar isso, o que a reclamada não fez. Por outro lado, note-se que a reclamada pretende afastar a sua responsabilidade, escudando-se atrás da empresa de instalação/reparação, alegando que agiram de acordo com a informação por esta apresentada. Contudo, o contrato foi celebrado entre a reclamante e a reclamada, sendo esta responsável diretamente perante a reclamante, ainda que opte por subcontratar os serviços a um terceiro.

Releva em termos factuais ainda a circunstância de cerca de 10 meses após a desconformidade se ter manifestado, o aparelho continuar sem funcionar e sem a bomba, que nunca foi devolvida (conforme afirmado pelo responsável da empresa de reparação).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

A reclamante e a reclamada celebraram, no dia 19/04/2024, um contrato que incluía a compra de um aparelho de ar condicionado (414€), uma bomba de expulsão para águas de condensação e um kit de instalação da bomba (183,98€). A reclamante contratou também com a reclamada a instalação dos aparelhos (209€).

Como a reclamada é uma sociedade comercial e a reclamante celebrou o contrato para fim não profissional, estamos perante um contrato relativo a bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do artigo 5.º do DL 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens em conformidade com o contrato, isto é, bens que cumpram os requisitos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

subjetivos e objetivos de conformidade previstos nos artigos 6.º e 7.º. Entre esses requisitos incluem-se, designadamente, a correspondência com a descrição, tipo, quantidade, qualidade, funcionalidade e demais características previstas no contrato, bem como a aptidão para o uso habitual dos bens do mesmo tipo e a verificação das qualidades e características de desempenho que o consumidor pode razoavelmente esperar.

No presente caso, ficou demonstrado que o aparelho de ar condicionado deixou de funcionar corretamente e que, mesmo após as intervenções técnicas realizadas, continuou a ligar e a desligar sozinho passados alguns segundos. Ficou igualmente demonstrado que a bomba de expulsão de águas de condensação foi retirada e não voltou a ser colocada, tendo ficado uma mangueira pendurada no local onde antes se encontrava instalada. Tal situação não corresponde ao que foi contratado entre as partes, nem permite considerar que o conjunto adquirido pela reclamante se encontre apto a cumprir a finalidade a que se destinava.

Acresce que, nos termos do artigo 9.º, alínea a), do DL 84/2021, considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que a instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade. Ora, a instalação foi contratada com a reclamada, ainda que esta tenha recorrido a terceiro para a sua execução. A eventual intervenção de uma empresa subcontratada não afasta a responsabilidade da reclamada perante a consumidora, uma vez que foi com a reclamada que a reclamante contratou a compra e a instalação dos bens.

A reclamada não pode, por isso, eximir-se à sua responsabilidade perante a reclamante com fundamento na atuação ou nas informações transmitidas pela empresa instaladora ou reparadora. A relação contratual relevante para estes efeitos foi estabelecida entre a reclamante e a reclamada, sendo esta responsável pelo cumprimento do contrato e

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

pela conformidade dos bens fornecidos e instalados sob a sua responsabilidade, sem prejuízo de eventual direito de regresso que possa exercer contra terceiro, se se verificarem os respetivos pressupostos.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da data da entrega do bem. No caso, o contrato foi celebrado em 19/04/2024 e a desconformidade foi comunicada em 27/05/2025, ou seja, dentro do período de responsabilidade do profissional.

De acordo com o artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021, a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem presume-se existente à data da entrega, salvo quando tal seja incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. Cabia, por isso, à reclamada provar que a desconformidade não existia no momento da entrega ou que resultou de facto imputável à reclamante.

Essa prova não foi feita. A alegação genérica de que a bomba se encontrava queimada e de que tal situação não estaria abrangida pela garantia não é suficiente para afastar a presunção. Também não basta afirmar que a desconformidade terá sido causada pela consumidora. Era necessário demonstrar, em concreto, um facto posterior à entrega não imputável à reclamada.

Assim, estamos perante uma desconformidade.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 1, do DL 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Embora o regime estabeleça, em regra, uma sequência entre os meios de reação do consumidor, a resolução do contrato é admissível quando se verifique alguma das

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

situações previstas no artigo 15.º, n.º 4. Em particular, o consumidor pode resolver o contrato quando o profissional não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do artigo 18.º ou quando a falta de conformidade reapareça apesar da tentativa de reposição da conformidade.

Nos termos do artigo 18.º, a reparação ou substituição deve ser realizada gratuitamente, num prazo razoável a contar do momento em que o profissional foi informado da falta de conformidade e sem grave inconveniente para o consumidor. A lei acrescenta que a reparação ou substituição deve ser efetuada no prazo máximo de 30 dias, salvo quando a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para concluir a reparação ou substituição justifiquem prazo superior.

No caso, a reclamante comunicou a desconformidade à reclamada em 27/05/2025. A primeira intervenção técnica apenas ocorreu em 07/08/2025, mais de dois meses depois. Seguiram-se novas deslocações em 14/08/2025, 22/08/2025 e 30/08/2025, sem que a conformidade tivesse sido reposta. Pelo contrário, o aparelho continuou sem funcionar corretamente e a bomba de expulsão de águas de condensação foi retirada, não tendo sido devolvida ou reinstalada.

Esta sequência factual demonstra que a reclamada teve diversas oportunidades para repor a conformidade do bem, sem sucesso. Além disso, a situação prolongou-se por período manifestamente superior ao prazo razoável legalmente exigido, tendo causado grave inconveniente à reclamante, que permaneceu privada da utilização normal do aparelho de ar condicionado e da bomba contratadas.

Assim, encontra-se preenchido o fundamento previsto no artigo 15.º, n.º 4, do DL 84/2021, uma vez que a reclamada não efetuou a reparação ou substituição do bem nos termos legalmente impostos. A reclamante tem, por isso, direito à resolução do contrato.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Não obsta a esta conclusão o disposto no artigo 15.º, n.º 6, do DL 84/2021, nos termos do qual o consumidor não tem direito à resolução se a falta de conformidade for mínima. No presente caso, a desconformidade não pode ser considerada mínima, pois o aparelho de ar condicionado continuou sem funcionar corretamente e a bomba de expulsão de águas de condensação foi retirada e nunca reinstalada. Está em causa a afetação da funcionalidade essencial do conjunto adquirido e instalado.

Nos termos do artigo 20.º do DL 84/2021, a resolução do contrato tem como efeitos a restituição pela reclamada à reclamante das quantias pagas, contra a restituição dos bens à reclamada, se e na medida em que tal seja possível. Atendendo a que o contrato incluiu não apenas a venda dos bens, mas também a respetiva instalação, e tendo a desconformidade afetado o conjunto funcional contratado, a restituição deve abranger o preço pago pelo aparelho de ar condicionado, pela bomba de expulsão de águas de condensação, pelo respetivo kit de instalação e pela instalação.

Declara-se, assim, a resolução do contrato, condenando-se a reclamada a restituir à reclamante a quantia global de 806,98€, correspondente a 414€ pelo aparelho de ar condicionado, 183,98€ pela bomba de expulsão de águas de condensação e respetivo kit de instalação, e 209€ pela instalação, contra a restituição dos bens pela reclamante, na medida em que tal restituição seja materialmente possível.

Nos termos do artigo 20.º, n.º 8, do DL 84/2021, a remoção dos bens deve ser efetuada pelo profissional, sempre que a resolução do contrato assim o exija, a título gratuito. Assim, tendo o aparelho de ar condicionado, a bomba de expulsão de águas de condensação e o respetivo kit sido instalados na habitação da reclamante no âmbito do contrato celebrado com a reclamada, incumbe a esta proceder à recolha dos bens na casa da reclamante, suportando os custos correspondentes.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, declarando-se a resolução do contrato e condenando-se a reclamada a restituir à reclamante a quantia global de 806,98€. A reclamada deverá ainda, como efeito da resolução do contrato, proceder à recolha dos bens, sem custos adicionais.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 29 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt