

Processo nº 56/2026

Sentença Nº 245 / 2026

SUMÁRIO:

Não corresponde a uma característica expectável e habitual de uma janela fixa, fornecida e instalada num apartamento, que a mesma, no período de garantia, adquira uma fissura, valendo a presunção de desconformidade prevista no artigo 7.o, n.o 1, al. d), do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

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 o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o fornecimento e a montagem de janelas e caixilharia de PVC para a sua habitação. Que, cerca de um ano e cinco meses após a instalação, um dos vidros apresentou uma fissura espontânea, sem qualquer impacto, choque ou causa externa visível, que reportou à Reclamada. Que esta apenas aceitou suportar a mão-de-obra da substituição do vidro. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do mencionado vidro e mão-de-obra ao abrigo da garantia legal.

A Reclamada começou por suscitar que o Reclamante não é consumidor, sendo o Tribunal Arbitral incompetente. No mais, alegou, nos termos do Código Civil, a caducidade do eventual direito do Reclamante à substituição do vidro e que este não provou qualquer defeito existente à data da celebração do contrato. Por fim, alegou ainda que, aplicando-se o DL n.o 84/2021, o direito do Reclamante caducou (artigo 17.o), e que a fissura do vidro resultou de conduta do Reclamante, não lhe assistindo, por isso, qualquer direito. Além disso, que a Reclamada informou o Reclamante que o vidro escolhido não era o indicado, tendo este avançado com a decisão escolhida por ser mais barata. Que, nessas circunstâncias, a pretensão do Reclamante é abusiva, por culpa do lesado. Conclui, por fim, pela procedência da exceção de incompetência do tribunal e, se assim não se entender, pela improcedência do pedido, com a absolvição da Reclamada do pedido.

O Reclamante respondeu às exceções de incompetência e caducidade suscitadas pela Reclamada, considerando-as improcedentes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Com relevo para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que fornece janelas e caixilhos (cf. doc. junto a fl. 3, orçamentos a fl. 35 e ss.);
2. A 23 e 24 de junho de 2021, a Reclamada apresentou ao Reclamante uma proposta de orçamento para fornecer perfis e janelas (cf. orçamentos juntos, respetivamente, a fls. 33 a 34 e 35-39, declarações do Reclamante e declarações da Reclamada);
3. Estes orçamentos foram apresentados ao Reclamante após a Reclamada ter ido ao local da instalação (cf. declarações da Reclamada);
4. Em data concretamente não apurada, a Reclamada sugeriu ao Reclamante, por motivos de logística, ao invés de colocar uma janela de 4.400 por 1.690 colocar duas folhas, num caixilho com divisão, não tendo o Reclamante aceite tal proposta (cf. declarações da Reclamada);
5. O Reclamante contratou à Reclamada o fornecimento e montagem das mencionadas janelas e caixilharia em PVC por, pelo menos, € 7.036,03 (cf. docs. juntos a fls. 3 e 41-42 e declarações do Reclamante);
6. O serviço contratado compreendia o fornecimento e a montagem de um vidro fixo de 4.400 por 1.690, por € 1.690,0, acrescido de IVA (cf. doc. junto a fl. 3, doc. junto a fl. 39, declarações do Reclamante e da Reclamada);
7. O local do fornecimento é a habitação onde o Reclamante vive (cf. declarações do Reclamante);
8. O serviço ficou concluído entre agosto e setembro de 2021 (cf. declarações das Partes);
9. Em fevereiro de 2023, a janela do vidro fixo apresentou uma fissura, comunicada à Reclamada (cf. declarações do Reclamante, doc. junto a fls. 53-54, declarações do Reclamante e da Reclamada);
10. A 31 de julho de 2023, não tendo o Reclamante obtido uma resposta da Reclamada, dirigiu-lhe comunicação escrita (cf. doc. junto a fl. 4 = 43 e declarações do Reclamante);

11. Após isso, foi agendada, para agosto de 2023, uma visita ao local, pela Reclamada, acompanhada do fabricante do vidro, onde esteve presente o Reclamante (cf. declarações do Reclamante, declarações da Reclamada e inquirição da testemunha ----);
12. Nesta visita, que durou pouco tempo, a Reclamada observou almofadas encostadas junto da janela, tendo o fabricante do vidro admitido que a fissura poderia ter resultado de *stress* térmico (cf. declarações do Reclamante, declarações da Reclamada e inquirição da testemunha ----);
13. Em 21 maio de 2024, a --- comunicou à Reclamada que a fissura teria resultado de almofadas encostadas no vidro da janela e que estas provocaram o sobreaquecimento da mesma, não estando a situação prevista na garantia (cf. *email* junto fl. 7-8 = 44);
14. A 3 de junho de 2024, a Reclamada remeteu ao Reclamante a comunicação provada em 12 *supra*, sem qualquer declaração adicional da sua parte (cf. *email* junto a fl. 7);
15. A 20 de junho de 2024, o Reclamante manifestou o desagrado relativamente ao entendimento da --- e à ausência de comunicação da Reclamada (cf. *email* junto a fl. 6-7);
16. A 22 de agosto de 2024, a --- emitiu documento destinado à Reclamada declinando qualquer responsabilidade por defeito de fabrico (cf. doc. junto a fl. 58);
17. A 13 de setembro de 2025, o Reclamante recebeu da Reclamada como solução a substituição da composição do vidro colocado, conforme orçamento (cf. *email* junto a fls. 9 = 45, orçamento junto fl. 47-49, doc. junto a fls. 50-52, declarações do Reclamante e do legal representante da Reclamada);
18. A 28 de setembro de 2025, com vista a alcançar-se uma solução para o problema, o Reclamante informou a Reclamada que estaria disposto a suportar o camião-grua e a ventosa hidráulica (cf. *email* junto a fl. 9-10 = 45);
19. Na ausência de resposta, a 9 de dezembro de 2025, o Reclamante dirigiu nova comunicação à Reclamada a solicitar a reparação do vidro defeituoso (cf. doc. junto a fls. 11-12 = 53-54 e declarações do Reclamante);
20. Em dezembro de 2025, a Reclamada comunicou ao Reclamante que não se responsabilizaria pela reparação do vidro em garantia, limitando-se a suportar a respetiva mão de obra (cf. doc. junto a fl. 13 = 55).

3.1.2. Factos Não Provados

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

1. A origem da fissura/ruptura do vidro de uma das janelas da fração do Reclamante;
2. O envio ao Reclamante do documento junto a fls. 58 da --- e destinado à Reclamada;
3. Que a Reclamada tenha informado o Reclamante que o vidro escolhido era inadequado para o local e que, mesmo assim, o Reclamante tenha escolhido esse vidro por razões económicas.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foi ainda tomado em consideração, por iniciativa do Tribunal, o depoimento do Reclamante e do legal representante da Reclamada.

Quanto ao Reclamante, esclareceu que adjudicou à Reclamada, na sequência de orçamentos apresentados, a colocação de janelas e caixilhos de PVC para a habitação onde vive. Que os orçamentos foram apresentados após deslocação da Reclamada ao local. Que apenas discutiu com a Reclamada se os caixilhos deviam ser em PVC ou em alumínio e, quanto aos vidros, que deveriam ser da classe A+. Questionado se alguma vez foi informado pela Reclamada de que a composição do vidro escolhido não era a indicada para o local, negou tal informação. Que o serviço ficou concluído no final de agosto ou setembro de 2021. Que, mais tarde, em fevereiro de 2023, a janela fixa da habitação apresentou uma fissura que reportou à Reclamada e que, com o decurso do tempo, aumentou. Que, não tendo tido qualquer resposta, escreveu a carta junta a fls. 4. Que a Reclamada foi ao local com o fabricante do vidro, numa visita rápida, com uma mera análise visual do vidro. Que, nessa ocasião, o fabricante do vidro questionou se era habitual as almofadas estarem junto à janela, tendo respondido que sim, sendo informado que a rutura poderia ter sido originada por *stress* térmico. Que mais tarde a Reclamada reencaminhou um *email* do fabricante do vidro, não concordando com o mesmo. Que, após isso, em outubro de 2024, reuniu com a Reclamada para tentar resolver o problema e recebeu um orçamento de substituição do vidro danificado por um vidro com composição diferente e que se dispôs a suportar a despesa com o camião- grua e a ventosa hidráulica. Que, não tendo resposta, dirigiu comunicação a solicitar a reparação do vidro, tendo, nesta ocasião, a Reclamada respondido que não se responsabilizava pela alegada desconformidade.

Da parte da Reclamada foi ouvido Victor Frutuoso, sócio-gerente da mesma. Respondeu que fez um levantamento das medidas e orçamento de fornecimento de caixilharia e janelas da casa do Reclamante. Que o mesmo queria janelas com classe energética A+ e caixilharia em PVC. Que sugeriu, atentas as dimensões da janela fixa, que esta fosse dividida em duas folhas, não tendo o Reclamante aceite tal proposta. Que a instalação das janelas ficou concluída no final de setembro/outubro de 2021, tendo o Reclamante comunicado fissura na janela fixa em fevereiro de 2023. Que demorou a responder, tendo visitado o local, acompanhado do fabricante do vidro em agosto de 2024. Que foi uma visita rápida, com análise visual, na qual o fabricante do vidro disse que o motivo da rutura seria *stress térmico*. Que o fabricante ficou de fazer um relatório, que demorou. Que teve uma reunião, nas instalações da Reclamada, com o Reclamante, onde foram discutidas soluções para resolver a questão. Que, no seu entender, o Reclamante não deu uma utilização doméstica à janela que comprou.

Da parte da Reclamada, foram inquiridas as seguintes testemunhas: ---- e ---

A primeira testemunha, funcionário da ---, fornecedora de vidros para a Reclamada, esclareceu que a empresa para qual trabalha forneceu à Reclamada o vidro que esta instalou na habitação do Reclamante. Que, em agosto de 2024, a pedido da Reclamada, foi a casa do Reclamante ver a janela com a fissura. Que foi uma visita rápida, com análise visual. Que, no seu entender, a origem da fissura foram as almofadas encostadas à janela, que provocaram *stress térmico*. Que nessa ocasião não fez mais nada e posteriormente elaborou um relatório que enviou à Reclamada. Que se a mencionada rutura tivesse surgido por aperto, não teria aparecido um ano mais tarde.

Por sua vez, a testemunha ---, funcionário da Reclamada e filho do seu sócio-gerente, esclareceu que foi à residência do Reclamante montar janelas e que estas ficaram corretamente instaladas. Que viu a fotografia da fissura que lhe parecia ser por *stress térmico*.

Por fim, foi inquirida a testemunha ---, da empresa ---. Esclareceu que foi ajudar a Reclamada na montagem da janela em discussão nestes autos, atenta a sua dimensão. Que o fez gratuitamente e que, no final, considerou que ficou corretamente montada.

Avançando para os factos não provados.

Concretamente, quanto ao facto não provado A, não ficou provada a origem da fissura/rutura do vidro fixado da fração do Reclamante. Apenas ficou provado, por acordo das Partes, que a mesma tinha uma fissura. Se a mesma foi espontânea, térmica ou por aperto não ficou provado. Quanto a isto, faz-se notar que nenhuma das Partes juntou ao processo vídeo ou fotografia da mencionada fissura. Assim, não ficou sequer provada a sua localização na mencionada janela, nem tão-pouco a largura ou comprimento. Igualmente não ficou provado que a origem da

mencionada fissura fosse o encosto de almofadas à janela, pelo simples facto de, por ocasião da visita à fração do Reclamante, estarem almofadas encostadas ao vidro. Quanto ao documento junto à fl. 58, além de ser da autoria do fabricante da janela, o que lhe retira, no entender do Tribunal, a independência necessária para se afirmar ser uma peritagem, faz-se notar que o resultou de uma análise meramente visual do mesmo, limitando-se a apresentar como possibilidade o *stress térmico*, não excluindo outras hipóteses (“tecnicamente compatível”). Nestas circunstâncias, considera o Tribunal que uma visita ao local da rutura e uma análise visual da mesma não são suficientes para o Tribunal dar como provado que a rutura tem origem em *stress térmico* provocado pelo Reclamante.

Quanto ao facto não provado B., não logrou a Reclamada provar que tivesse enviado ao Reclamante, por *email*, ou outro meio de prova, o documento que recebeu da ---

Por fim, quanto ao facto não provado C., apenas ficou provado que a Reclamada sugeriu ao Reclamante que, em vez de uma janela fixa com a dimensão pretendida, fossem colocadas duas folhas com uma divisória no caixilho. Não ficou provado que tal proposta tivesse sido apresentada em virtude da escolha do Reclamante não se adequar e de, no futuro, o vidro poder adquirir fissuras, mas pelas dificuldades de transporte e de montagem de um vidro com as dimensões escolhidas pelo Reclamante. Não é crível que se tal informação tivesse sido prestada, os orçamentos juntos aos autos, após deslocação, fossem omissos relativamente a tal questão.

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 CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, e de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido do Reclamante. Ficou provado que o Reclamante é um consumidor e que a Reclamada é um profissional. Consequentemente, improcede a exceção de incompetência material invocada pela Reclamada.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que deva conhecer oficiosamente.

**

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante contratou à Reclamada, profissional, o fornecimento de janelas e respetiva caixilharia em PVC para sua habitação. Isto é, um contrato de empreitada de consumo, que se rege pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, e, supletivamente, pelas regras previstas no Código Civil a propósito do contrato de empreitada.

Assim, não sendo aplicáveis as regras da compra e venda previstas no Código Civil, improcedem, sem necessidade de considerações adicionais, as alegações da Reclamada a este propósito, concretamente da alegada caducidade do direito do Reclamante.

A questão a analisar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito a exigir da Reclamada a reparação da janela por esta fornecida que tem uma fissura.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é afirmativa.

No entender do Tribunal ficou provado que uma das janelas fornecidas pela Reclamada não é conforme com o contrato, presumindo-se a mesma existir à data da conclusão do serviço (artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021). Com efeito, não corresponde a uma característica expectável e habitual de uma janela fixa, fornecida e instalada num apartamento, que a mesma, no período de garantia, adquira uma fissura. Assim, vale a presunção de desconformidade prevista no artigo 7.º, n.º 1, al. d), do DL n.º 84/2021, não tendo a Reclamada logrado ilidir tal presunção demonstrando que a mesma foi causada pelo Reclamante ou que o mesmo contratou um serviço, sabendo da desconformidade do material contratado.

Ainda que, por hipótese, se admitisse a tese da Reclamada segundo a qual a fissura resultou da colocação de almofadas junto da janela pelo Reclamante e de um fenómeno de *stress térmico*, tal circunstância, por si só, não seria suscetível de excluir a desconformidade verificada. O consumidor médio, que compra janelas para a habitação onde vive, não tem de ter conhecimentos técnicos sobre a resistência térmica de vidros; espera apenas que uma janela residencial sirva o seu propósito normal sem quebrar devido a elementos decorrentes do dia a dia, como almofadas ou cortinas. O ónus de impedir este desfecho cabia inteiramente à Reclamada, através de um aviso prévio e claro sobre as limitações do material fornecido. Ao omitir essa informação crucial, a Reclamada violou o princípio da boa-fé na formação dos contratos (artigo 227.º do Código Civil). Portanto, a desconformidade do bem (ao abrigo do DL n.º 84/2021) mantém-se, sendo ilegítimo transferir a responsabilidade do dano para o consumidor.

Provada a falta de conformidade do serviço contratado, tem o Reclamante o direito à reposição da respetiva conformidade, através da respetiva reparação sem custos (cf. artigos 15.º, n.º 1, al. a), e 18.º, n.º 2, do DL n.º 84/2021).

Ao contrário do invocado pela Reclamada, o direito em causa não caducou. A caducidade de dois anos prevista no n.º 1 do artigo 17.º do DL n.º 84/2021 suspende-se, nos termos do n.º 2, alínea *a*), e do n.º 3, alínea *a*), *in fine* do mesmo preceito, durante a tentativa de resolução extrajudicial do conflito. No caso vertente, esta tentativa de resolução apenas terminou a 30 de dezembro de 2025, quando a Reclamada comunicou expressamente ao Reclamante, por intermédio da sua mandatária, que não assumia a responsabilidade pela desconformidade do vidro.

Cumpra-se clarificar que a comunicação de 21 de maio de 2024 (cf. *e-mail* de fls. 7-8/44), na qual a empresa --- declinou qualquer responsabilidade por defeito de fabrico, teve como destinatária a própria Reclamada e não o consumidor. Não se confunde a relação entre o dono da obra (Reclamante) e o empreiteiro (Reclamada) com a relação interna entre este último e o seu fornecedor. O facto de a Reclamada ter reencaminhado essa resposta ao Reclamante, a 3 de junho de 2024, sem qualquer declaração adicional sua, não consubstancia uma recusa formal perante o consumidor. Aliás, se assim fosse, não seria compreensível que a Reclamada tivesse continuado a reunir-se com o Reclamante posteriormente para tentar solucionar a questão.

Assim, apesar da falta de conformidade ter sido denunciada à Reclamada em fevereiro de 2023, o prazo de caducidade manteve-se suspenso até 30 de dezembro de 2025. Após receber a denúncia, a Reclamada disponibilizou-se para vistoriar o local, comprometeu-se a enviar um relatório e reuniu-se com o Reclamante para alcançar uma solução consensual. Estas negociações diretas integram o conceito de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, pelo que o prazo esteve legalmente suspenso ao longo deste período.

Tendo a reclamação neste Centro dado entrada a 6 de janeiro de 2026, resta concluir pela improcedência da exceção de caducidade.

Por fim, quanto ao alegado abuso do direito do Reclamante, assentando o mesmo num facto que não ficou provado, de que o Reclamante contratou o fornecimento de uma janela que sabia não ser adequada para o fim pretendido, apenas se pode concluir pela respetiva improcedência.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a repor, sem custos para o Reclamante, a conformidade da janela de vidro com a rutura.

Fixa-se à ação o valor de € 4.237,00 (quatro mil duzentos e trinta e sete euros), o valor indicado por ambas as Partes.

Sem custas adicionais. Notifique, com copia.

Lisboa, 16 de junho de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)