Processo nº 426/2026

Sentença n.º 337/2026

SUMÁRIO:

1. No caso de se manifestar nos dois primeiros anos a contar da data da entrega, cabe ao profissional, para afastar a sua responsabilidade, provar que a falta de conformidade da coisa resulta de facto posterior que não lhe é imputável.
2. O consumidor pode resolver o contrato se resultar das circunstâncias que o profissional não irá repor a conformidade da coisa num prazo razoável.

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 da cozinha, no valor de 3505,39€, acrescido do valor da perícia que tiveram de solicitar no valor de 270,60€ (total de 3775,99€).

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 8/07/2026 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- – funcionária da reclamada.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 31 de dezembro de 2023, do contrato de compra e venda de móveis de cozinha e respetiva instalação, no valor de 3505,39€. A entrega e instalação ocorreu a 22/02/2024.

No final de junho, a reclamante detetou humidade nos móveis da cozinha. Denunciou por várias vezes esse facto à reclamada, que enviou equipas de técnicos para verificação da situação. Inicialmente a questão foi colocada em torno da bomba de calor e da sua correta instalação.

Foi iniciado um processo neste centro de arbitragem, com pedido de condenação por responsabilidade civil, por, alegadamente, a instalação desadequada da bomba ter causado danos nos móveis de cozinha. A reclamada foi absolvida do pedido. A questão da possível existência de caso julgado será analisada abaixo.

No presente processo, a questão que se coloca é a da existência de desconformidade nos móveis de cozinha.

O tribunal considera provada essa desconformidade através das fotografias juntas ao processo. Nessas fotografias é possível ver que os móveis têm bolor e que esse bolor não é superficial, não sendo possível eliminá-lo com uma limpeza. Em especial as fotografias das traseiras dos móveis mostram que o bolor corroeu o material.

A questão que separa as partes é a de saber o que causou esse bolor, sustentando a reclamada que o problema é da habitação que tem humidade e a reclamante que sustenta que o problema é dos móveis que são desconformes com o contrato.

Estão juntos ao processo dois relatórios: um de um técnico contratado pela reclamada – da empresa Agar – e outro contratado pela reclamante – da empresa Útil 24horas.

O primeiro conclui que “Na análise efetuada à bomba de calor, verificamos que a mesma se encontra em perfeitas condições de funcionamento não se verificando qualquer anomalia, que possa dar origem às humidades verificadas. Pelas caraterísticas da anomalia verificada, entendemos que a moradia terá infiltrações as quais não nos foi possível apurar a sua origem”. O segundo conclui que: Não existem fugas de água nas redes de abastecimento ou

de esgoto da habitação inspecionada; O sistema hidráulico encontra-se em pleno funcionamento e conforme com os parâmetros de normalidade; Os vestígios de fungos e mofo não têm origem em anomalias hidráulicas nem em humidade de paredes, teto ou pavimento."

Em termos de distribuição do ónus da prova, cabe à reclamada demonstrar que a desconformidade foi causada por facto posterior à entrega que não lhe é imputável, o que o tribunal entende que não conseguiu fazer. Apesar de um dos relatórios referir que a moradia tem infiltrações, fá-lo de forma muito genérica sem demonstração de infiltrações concretas que pudessem causar o bolor nos móveis. Além disso, o tribunal valorou também as fotografias das paredes da cozinha – é possível ver que atrás dos móveis com bolor a parede mantém-se branca e sem qualquer sinal de água ou bolor, o que indicia que o problema é dos móveis e não da parede envolvente. De qualquer forma, mesmo que se entenda que a dúvida persiste, a decisão deve ser no sentido de o problema ser dos próprios móveis, pela referida regra do ónus da prova.

Após a sentença do último processo, a reclamante mandou desmontar a cozinha, uma vez que não oferecia condições adequadas de higiene e segurança. Não voltou a contactar a reclamada a propósito da cozinha até ao início do presente processo.

Encontra-se também junta ao processo a fatura que permite dar como provado que a reclamante pagou 270,60 € à empresa Puro Triunfo, Lda. (Útil 24h) pelo relatório técnico.

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.

a) DA EXCEÇÃO DE ILEGITIMIDADE DO RECLAMANTE ---

A Reclamada sustenta que o Reclamante --- carece de legitimidade por não ter sido parte no contrato cuja resolução é pedida.

Resulta dos autos que o contrato em causa foi celebrado apenas pela Reclamante ----, sendo esta a titular da relação material controvertida tal como configurada no requerimento inicial.

Assim, assiste razão à Reclamada quando sustenta que o Reclamante --- não é titular do interesse direto em demandar relativamente à pretensão deduzida, mostrando-se parte ilegítima, nos termos do artigo 30.º do Código de Processo Civil.

Todavia, tal circunstância não afeta a legitimidade da Reclamante ---, que é parte no contrato cuja resolução é pedida e tem interesse direto em demandar.

Consequentemente, reconhece-se a ilegitimidade ativa do Reclamante ---, prosseguindo os autos apenas quanto à Reclamante ---.

b) DA EXCEÇÃO DE CASO JULGADO

A Reclamada invoca a exceção dilatória de caso julgado, alegando que a questão submetida à apreciação do Tribunal já foi objeto de decisão transitada em julgado em anterior processo instaurado entre as mesmas partes.

Nos termos do artigo 30.º da Lei da Arbitragem Voluntária, as partes podem acordar sobre as regras do processo a observar pelo tribunal arbitral, cabendo, na falta de tal acordo, ao tribunal arbitral definir as regras processuais que considere adequadas, observados os princípios fundamentais do processo arbitral. Neste contexto, considera-se adequada a aplicação, a título subsidiário e por analogia de razão, das disposições do Código de Processo Civil relativas à exceção de caso julgado, designadamente os artigos 580.º e 581.º, por consagrarem os critérios gerais de aferição da repetição de causas e da autoridade das decisões jurisdicionais.

Nos termos do disposto no artigo 580.º, n.º 1, do Código de Processo Civil, a exceção de caso julgado pressupõe a repetição de uma causa depois de a primeira ter sido decidida por

sentença transitada em julgado, tendo por finalidade evitar que o tribunal seja colocado na alternativa de contradizer ou reproduzir uma decisão anterior. Por sua vez, estabelece o artigo 581.º do mesmo diploma que se repete uma causa quando se propõe uma ação idêntica a outra quanto aos sujeitos, ao pedido e à causa de pedir.

Assim, o ordenamento processual civil português adota, para a verificação da exceção de caso julgado, o critério da denominada tríplice identidade de sujeitos, pedido e causa de pedir, exigindo-se a verificação cumulativa de todos estes requisitos.

No caso dos autos, resulta demonstrado que as partes são as mesmas da ação anteriormente proposta, verificando-se, por conseguinte, identidade de sujeitos.

No que diz respeito ao pedido, resulta dos elementos constantes dos autos que, na ação anteriormente instaurada, a Reclamante pediu a condenação da Reclamada no pagamento da quantia de € 4.998,14, a título indemnizatório, alegando, em síntese, que a instalação de uma bomba de calor efetuada pela Reclamada teria causado danos nos móveis de cozinha.

A referida ação foi julgada improcedente, constando da respetiva decisão que "o eventual direito da Reclamante a ser indemnizada pela Reclamada depende da prova de desconformidade do bem e/ou serviços prestados pela Reclamada que a mesma não logrou provar, apenas se podendo concluir pela improcedência da reclamação".

Na presente ação, diversamente, a Reclamante pretende a resolução do contrato de compra e instalação dos móveis de cozinha, invocando a desconformidade desses bens relativamente ao contrato celebrado.

Ainda que entre ambas as ações exista uma manifesta proximidade factual, porquanto ambas têm subjacente a deterioração dos móveis de cozinha e o aparecimento de bolor no respetivo interior, não se pode concluir pela identidade do pedido.

Na primeira ação, a tutela jurisdicional pretendida consistia na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização pelos alegados danos sofridos; na presente ação, a Reclamante pretende exercer os direitos decorrentes da alegada falta de conformidade dos móveis, pedindo a resolução do contrato de compra e instalação dos mesmos.

Os efeitos jurídicos visados em cada um dos processos são, assim, distintos (surgimento de um direito de crédito com fonte em responsabilidade civil, no primeiro; surgimento dos direitos de crédito e reversão da transmissão da propriedade resultantes da resolução do contrato, no segundo), não correspondendo a presente ação à repetição da pretensão anteriormente deduzida.

Acresce que a decisão proferida no processo anterior não declarou a inexistência de qualquer desconformidade dos móveis fornecidos pela Reclamada, nem afirmou a conformidade dos mesmos com o contrato celebrado.

Com efeito, o que daquela decisão resulta é apenas que a então demandante não logrou demonstrar os factos constitutivos do direito indemnizatório que pretendia fazer valer, tendo a ação sido julgada improcedente por insuficiência da prova produzida quanto à alegada existência de danos (e restantes pressupostos da responsabilidade contratual).

Tal julgamento não equivale a uma decisão positiva sobre a inexistência da desconformidade agora invocada, nem comporta a apreciação de um pedido de resolução contratual fundado nos direitos do consumidor emergentes da falta de conformidade do bem.

Deste modo, ainda que se reconheça uma coincidência parcial do substrato factual subjacente a ambas as ações e identidade de sujeitos, a falta de identidade do pedido impede, por si só, a verificação da exceção de caso julgado, por não se mostrar preenchido um dos requisitos cumulativamente exigidos pelo artigo 581.º do Código de Processo Civil.

Em consequência, improcede a exceção dilatória de caso julgado invocada pela Reclamada.

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

**

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado, no dia 31 de dezembro de 2023, um contrato de compra e venda de móveis de cozinha, incluindo a respetiva instalação, pelo

preço global de 3505,39 €. Tratando-se de bens destinados a uso não profissional, fornecidos por uma entidade que exerce profissionalmente uma atividade económica, estamos perante um contrato de compra e venda para consumo, ao qual é aplicável o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A instalação foi assegurada pela reclamada e integra o contrato, sendo os bens considerados entregues quando aquela ficou concluída, em 22 de fevereiro de 2024, nos termos do artigo 11.º, n.º 2, do referido diploma.

Nos termos dos artigos 5.º a 8.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, nomeadamente adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e dotados das qualidades, durabilidade e segurança que o consumidor possa razoavelmente esperar. Os móveis de cozinha devem resistir às condições normais de utilização nesse espaço e manter características compatíveis com a conservação de alimentos, utensílios e demais objetos aí guardados.

No caso em análise, ficou provado que os móveis apresentam bolor que não é meramente superficial e que corroeu o material, em especial na parte traseira. Os móveis não oferecem, por isso, as condições de durabilidade que podem legitimamente esperar-se de móveis de cozinha, verificando-se uma falta de conformidade com o contrato.

A falta de conformidade manifestou-se no final de junho de 2024, cerca de quatro meses depois da conclusão da instalação. Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, presume-se que a falta de conformidade manifestada nos dois anos posteriores à entrega já existia nessa data, salvo quando tal seja incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

Em consequência desta presunção, não cabe à reclamante demonstrar a causa técnica concreta do aparecimento do bolor. Uma vez provada a falta de conformidade e a sua manifestação dentro dos primeiros dois anos, incumbia à reclamada ilidir a presunção, demonstrando que o problema resultou de um facto posterior à entrega que não lhe é imputável, designadamente de infiltrações ou de níveis anormais de humidade existentes na habitação.

A reclamada não fez essa prova. O relatório elaborado pelo técnico por si contratado exclui qualquer anomalia da bomba de calor e refere genericamente que a moradia terá infiltrações, mas não identifica a sua origem, localização ou intensidade, nem estabelece uma relação concreta entre essas alegadas infiltrações e o bolor existente nos móveis. Diferentemente, o relatório apresentado pela reclamante exclui fugas nas redes de abastecimento e de esgoto, bem como a origem do problema em humidade das paredes, do teto ou do pavimento.

As fotografias das paredes situadas atrás dos móveis constituem igualmente um elemento relevante. Apesar de os móveis apresentarem bolor e deterioração acentuados, as paredes mantêm-se brancas e sem sinais visíveis de água ou bolor. Esta circunstância é incompatível, ou pelo menos dificilmente conciliável, com a tese de que a deterioração dos móveis teve origem em infiltrações provenientes das paredes da habitação.

Em qualquer caso, ainda que permanecesse uma dúvida quanto à causa exata do bolor, essa dúvida teria de ser resolvida contra a reclamada, por não ter sido ilidida a presunção estabelecida no artigo 13.º, n.º 1. Deve, consequentemente, concluir-se que os móveis já não eram conformes com o contrato no momento da entrega.

Verificada a falta de conformidade, o artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 reconhece ao consumidor o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nas condições aí previstas.

A reclamante denunciou por várias vezes a desconformidade à reclamada, que enviou equipas técnicas para analisar a situação, mas não procedeu à reparação ou substituição dos móveis. A posição assumida pela reclamada, atribuindo a situação à habitação e recusando a sua responsabilidade, demonstra que não pretendia repor a conformidade dos bens. Encontra-se, assim, preenchido o fundamento de resolução previsto no artigo 15.º, n.º 4, alínea a), designadamente por resultar das circunstâncias que a reclamada não iria repor os bens em conformidade num prazo razoável.

A circunstância de a reclamante ter mandado desmontar a cozinha depois da sentença proferida no processo anterior não afasta o direito à resolução. A desmontagem foi

determinada pelo estado dos móveis e pela falta de condições adequadas para a sua utilização, não se tendo provado que a deterioração resultasse dessa atuação. O artigo 15.º, n.º 9, admite, aliás, a resolução quando a falta de conformidade tenha levado à deterioração dos bens por motivo não imputável ao consumidor.

Embora a deterioração possa ser mais intensa em alguns dos móveis, a cozinha foi adquirida e instalada como um conjunto funcional. Não seria razoavelmente exigível à reclamante manter parcialmente o contrato quanto a eventuais elementos que não apresentem sinais visíveis de bolor, tanto mais que a desconformidade afeta a utilização do conjunto. A resolução deve, por isso, abranger a totalidade do contrato, nos termos do artigo 20.º, n.º 3.

A reclamante tem, consequentemente, direito à restituição do preço global de 3505,39 €. A ausência de restituição material dos móveis não impede, no caso concreto, os efeitos da resolução, uma vez que ficou demonstrado que os mesmos foram eliminados devido ao estado de deterioração provocado pela falta de conformidade. Não sendo essa deterioração imputável à reclamante, nem sendo razoavelmente exigível que conservasse bens inutilizados, insalubres e sem aptidão para o fim a que se destinavam, a sua indisponibilidade física não prejudica o exercício do direito à resolução do contrato (artigo 15.º, n.º 9 do DL 84/2021).

A reclamante pede ainda o pagamento de 270,60 €, correspondente ao custo do relatório técnico elaborado pela empresa Puro Triunfo, Lda. Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos. A responsabilidade indemnizatória depende dos pressupostos gerais da responsabilidade contratual, presumindo-se a culpa da reclamada no incumprimento, nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil.

O relatório técnico foi solicitado depois de a reclamada ter atribuído o problema a infiltrações na habitação e mostrou-se adequado para determinar se o bolor tinha origem em fugas das redes de abastecimento ou de esgoto ou em humidade das paredes, do teto ou do pavimento. Tratou-se, portanto, de uma despesa necessária e diretamente

relacionada com a averiguação da origem da falta de conformidade e com a defesa dos direitos da reclamante, não se confundindo com uma despesa geral inerente à instauração do processo.

Estão demonstrados o dano, correspondente ao valor pago pelo relatório, o nexo causal com o incumprimento contratual e a culpa presumida da reclamada, que não foi afastada. A reclamante tem, assim, direito ao reembolso dos 270,60 € despendidos.

Deve, em consequência, ser declarada a resolução do contrato e condenada a reclamada a pagar à reclamante a quantia global de 3775,99 €, correspondente à restituição do preço de 3505,39 € e à indemnização de 270,60 €.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se a resolução do contrato e condenando-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia global de 3775,99 €, correspondente à restituição do preço de 3505,39 € e à indemnização de 270,60 €.
Sem custas adicionais.
Notifique.

Lisboa, 24 de julho de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho