Processo n.º 550/2026

Sentença n.º 343/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção *presencial* e assistência do Dr. ---, jurista da DECO;

Reclamada: ----**.,** representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. De acordo com artigo 236.º, n.º 1 CC quanto à interpretação de declarações contratuais, "[a] declaração negocial vale com o sentido que um declaratário normal, colocado na posição do real declaratário, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele".

II. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

3. Objeto do Litígio

No dia 20.08.2025, o Reclamante adquiriu na loja da Reclamada, sita no Barreiro, uma bomba de calor HAIER HP150M5, pelo preço de 819,99 € (oitocentos e dezanove euros e noventa e nove cêntimos), acrescida do serviço de entrega e instalação, pelo valor de 159,99 € (cento e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). O serviço de entrega e instalação contemplava a recolha do eletrodoméstico antigo.

A bomba de calor foi entregue no domicílio do Reclamante no dia 25.08.2026, mas o equipamento antigo não foi recolhido.

No que concerne à instalação, alega o Reclamante que foi informado que a avaliação prévia para instalação teria lugar no dia 23.09.2025, o que se traduziu num mês de privação de água quente. Finalmente, alega que a informação sobre a exclusão deste bem da política de

trocas da Reclamada apenas consta do talão que é emitido após a compra. Após insistência do Reclamante, a avaliação prévia para instalação ficou agendada para dia 22.09.2025.

Sucede, porém, que essa instalação não teve lugar, dado que alega o Reclamante que esta visita teve somente por propósito analisar as condições do espaço e emitir um orçamento para a instalação. Este orçamento ascendeu a 1.270,45 € (mil, duzentos e setenta euros e quarenta e cinco cêntimos), tendo sido recusado pelo Reclamante.

Face ao exposto, o Reclamante peticiona a devolução do valor liquidado a título de instalação – 159,99 € (cento e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) –, acrescido de uma indemnização, em montante a fixar equitativamente pelo tribunal, mas em montante nunca inferior a 840 € (oitocentos e quarenta euros), pela privação de água quente.

A Reclamada impugna a pretensão do Reclamante. Para o efeito, alega que o orçamento de 1.270,45 € (mil, duzentos e setenta euros e quarenta e cinco cêntimos) resulta de, após a visita ao local, o técnico ter verificado que existiam trabalhos adicionais necessários para proceder à mesma. Alega que aquele valor orçamentado inclui a aquisição de materiais e de mão de obra e que foi o Reclamante que recusou o mesmo. Neste sentido, entende que a não instalação não resultou de qualquer incumprimento resultante à Reclamada, mas do facto de não existirem condições para o efeito e da consequente recusa do orçamento pelo Reclamante, motivo pelo qual não lhe podem ser imputados quaisquer danos a título de responsabilidade contratual ou requerida devolução do montante da instalação.

Pese embora os esforços devolvidos pelo Tribunal, não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de aparelhos para o lar, entre outros;

b) No dia 20.08.2025, o Reclamante adquiriu na loja da Reclamada, sita no Barreiro, uma bomba de calor HAIER HP150M5, pelo preço de 819,99 € (oitocentos e dezanove euros e noventa e nove cêntimos), acrescida do serviço de entrega e instalação, pelo valor de 159,99 € (cento e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos);

c) Após a aquisição da bomba de calor, o Reclamante assinou um documento com a designação "Nota de serviço – intervenção ao domicílio – instalação", com o número 150049726;

d) No referido documento exige-se que o local apresente as seguintes condições: "Instalação elétrica preparada para ligar o equipamento (caso se aplique); caixa de derivação/tomada elétrica a uma distância máxima de 1,5 mts com ligação terra; condições para o esgoto da água proveniente da condensação; o cliente é responsável pela veracidade dos factos fornecidos sobre as condições do local de instalação";

e) No referido documento e relativamente a serviços extras indica-se o seguinte: "Encontram-se excluídos a instalação de equipamentos usados e/ou desmontados; Colocação de Vaso de Expansão Sanitário e Valvula redutora de pressão; Tamponamento da ligação de gás; Qualquer serviço, instalação ou material que não esteja incluído, implicará custos para o Cliente e será orçamentado e tratado diretamente com o instalador; Todas as obras de construção civil necessárias à montagem dos equipamentos. Meios elevatórios para colocação do equipamento; Reparação de fugas de gás eventualmente detetadas antes, durante ou após a instalação seja na rede de gás a montante da válvula de corte; A deslocação adicional implicará custos para o Cliente sempre que a mesma seja da sua responsabilidade." [sic];

f) O serviço de entrega e instalação contemplava a recolha do eletrodoméstico antigo;
g) A bomba de calor foi entregue no domicílio do Reclamante no dia 25.08.2026;
h) O equipamento antigo (termoacumulador) não foi recolhido;
i) A exclusão de grandes domésticos da política de devoluções da Reclamada consta do talão que é emitido após a compra;
j) Na data de 05.09.2025, o Reclamante que foi contactado para agendar a instalação e remoção do aparelho antigo para dia 23.09.2025;
k) Após insistência do Reclamante, a avaliação prévia para instalação ficou agendada para dia 22.09.2025;
l) A instalação não teve lugar, destinando-se a visita a analisar as condições do espaço e emitir um orçamento para a instalação;
m) O equipamento antigo (termoacumulador) não foi recolhido no dia 22.09.2025;
n) No relatório consta a seguinte informação manuscrita: "Orçamento para remoção de termoacumulador e instalação da Bomba AQS 150L mural, aplicação de bucha química e furação para o sótão para saída de Ar frio da Bomba. Equipamento vai ter que ficar nas paredes laterais por causa da altura de 1,74 e canalização (...)" [sic];
o) Este orçamento foi entregue em suporte durável e ascendeu a 1.270,45 € (mil, duzentos e setenta euros e quarenta e cinco cêntimos);
p) O Reclamante recusou o orçamento;
q) O Reclamante já alienou a bomba de calor a um terceiro;
r) O Reclamante adquiriu um novo termoacumulador.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) Em que data adquiriu o Reclamante um novo termoacumulador;
b) Qual a duração total do período em que o Reclamante esteve privado de água quente;

c) Que o Reclamante, aquando da celebração da compra e venda da bomba de calor e da aquisição do serviço de instalação tenha sido informado que aquele valor apenas cobre uma instalação standard;
d) Que entre as partes tenha sido fixado um prazo para a instalação da bomba de calor.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se na apreciação crítica e conjugada da prova produzida, designadamente dos documentos juntos aos autos e das declarações prestadas pelas partes em audiência de discussão e julgamento, valoradas à luz das regras da experiência comum, da normalidade da vida e do princípio da livre apreciação da prova. O Tribunal considerou também o testemunho oferecido por Ana Adriano, funcionária da sociedade comercial a quem foi subcontratada a instalação do serviço no âmbito de acordo comercial com a Reclamada. A testemunha não foi a técnica que se deslocou ao domicílio do Reclamante, pelo que não tem conhecimento direto de quaisquer factos relativos à instalação propriamente considerada. Contudo, a testemunha esclareceu o Tribunal e as partes sobre o facto de a sociedade comercial instalador apenas ter cobrado a deslocação à Reclamada e não a instalação, dado que esta última acabou por não ter lugar. Os factos considerados como provados, com exceção dos factos r) e s), resultam integralmente da prova documental junta aos autos pelas partes, sendo a sua apreciação realizada de acordo com as regras gerais do ónus da prova constantes do artigo 342.º CC. Neste contexto, a Reclamada protestou juntar em sede de audiência de julgamento os termos e condições do serviço de instalação assinados pelo Reclamante. Por entender que os mesmos tinham relevância para a descoberta da verdade material, o Tribunal admitiu a junção. Foi garantido o devido prazo de pronúncia (setenta e duas horas úteis que se traduziram em cinco dias de calendário) para exercício do contraditório ao Reclamante, que o fez tempestivamente no dia 20.07.2026.
Os factos considerados como provados r) e s) resultam as declarações de parte do Reclamante.

Quanto aos factos não provados, estes consubstanciam o cerne do litígio entre as partes. Nos termos do princípio geral relativo ao ónus da prova, consagrado no artigo 342.º do Código Civil, "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" (n.º 1), competindo, por sua vez, "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado [...] àquele contra quem a invocação é feita" (n.º 2). Pretendendo o Reclamante obter a condenação da Reclamada pela alegada existência de uma desconformidade no bem adquirido, ambos os factos não provados consubstanciam factos constitutivos do seu direito (cf. artigo 342.º, n.º 1 CC).

Neste sentido, e quanto ao facto não provado a) – em que data adquiriu o Reclamante um novo termoacumulador – o mesmo revelaria para permitir ao Tribunal, com maior segurança, balizar o momento em que o mesmo voltou a ter água quente disponível no seu domicílio. Atendendo a que este facto se apresenta como constitutivo em relação ao pedido indemnizatório deduzido, o ónus da sua prova recaía na esfera do Reclamante. Contudo, não foram juntos aos autos quaisquer elementos probatórios que permitissem ao Tribunal aferir com certeza que essa data.

Nos termos do artigo 341.º do Código Civil, a função das provas consiste na demonstração da realidade dos factos alegados, permitindo ao julgador formar a sua convicção de forma fundada e sustentada. Assim, não obstante as declarações prestadas pelo Reclamante, estas não se mostram, por si só, suficientes para comprovar a data de aquisição.

Quanto ao facto não provado b) – qual a duração total do período em que o Reclamante esteve privado de água quente –, alegou o Reclamante na reclamação apresentada pela DECO ao centro de arbitragem em 28.01.2026 que nessa data permanecia sem água quente. Não tendo sido juntos elementos probatórios que fundem esta alegação, não pode o Tribunal dar como provado o facto alegado.

Quanto ao facto não provado c) – que o Reclamante, aquando da celebração da compra e venda da bomba de calor e da aquisição do serviço de instalação tenha sido informado que aquele valor apenas cobre uma instalação standard – dos elementos juntos aos autos não resulta que assim tenha sucedido. Em primeiro, todos os elementos juntos aos autos foram dados a conhecer ao Reclamante após a celebração, tendo sido nesse momento assinados.

O que significa que o mesmo fundou a sua vontade contratar nos elementos de que dispunha. É certo que os funcionários da Reclamada não têm de questionar a intenção que lhes é comunicada por um consumidor de adquirir uma bomba de calor. Contudo, recai sobre os mesmos o dever de explicar o que se encontra incluído no serviço de instalação que será contratado.

Nos documentos entregues ao Reclamante exige-se que o local apresente as seguintes condições: "Instalação elétrica preparada para ligar o equipamento (caso se aplique); caixa de derivação/tomada elétrica a uma distância máxima de 1,5 mts com ligação terra; condições para o esgoto da água proveniente da condensação; o cliente é responsável pela veracidade dos factos fornecidos sobre as condições do local de instalação". Ademais, esclarece-se que no referido documento, relativamente a serviços extras, indica-se o seguinte: "Encontram-se excluídos a instalação de equipamentos usados e/ou desmontados; Colocação de Vaso de Expansão Sanitário e Valvula redutora de pressão; Tamponamento da ligação de gás; Qualquer serviço, instalação ou material que não esteja incluído, implicará custos para o Cliente e será orçamentado e tratado diretamente com o instalador; Todas as obras de construção civil necessárias à montagem dos equipamentos. Meios elevatórios para colocação do equipamento; Reparação de fugas de gás eventualmente detetadas antes, durante ou após a instalação seja na rede de gás a montante da válvula de corte; A deslocação adicional implicará custos para o Cliente sempre que a mesma seja da sua responsabilidade." [sic]. O consumidor comum compreende perfeitamente o que lhe é exigido e, no caso em concreto, as exigências de pontos de eletricidade e derivação de tomadas elétricas estavam cumpridas. Não tinha o Reclamante como determinar que a instalação da sua bomba de calor reunia especificidades que levariam a que fosse considerada pela Reclamada como não sendo "standard". Ademais, da documentação não resulta a existência de instalações standard ou de outra categoria.

Quanto ao facto não provado d) – o estabelecimento de um prazo para a instalação da bomba –, não tendo sido juntos elementos probatórios neste sentido, não pode o Tribunal dar como provado o facto alegado.

Nestes termos, e em face da prova produzida, formou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria de facto provada e não provada.

4.2. 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), 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

No dia 20.08.2025, o Reclamante adquiriu na loja da Reclamada, sita no Barreiro, uma bomba de calor HAIER HP150M5, pelo preço de 819,99 € (oitocentos e dezanove euros e noventa e nove cêntimos), acrescida do serviço de entrega e instalação, pelo valor de 159,99 € (cento e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu a bomba de calor para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo (cf. als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).
A questão essencial dos presentes autos, face ao pedido deduzido pelo Reclamante, reside em saber se a Reclamada deve ser condenada na devolução do valor da instalação não realizada, bem como na indemnização peticionada.

No que concerne à devolução do valor da instalação, e como se anteviu em sede de matéria de fundamentação da matéria de facto, a resposta não pode deixar de ser afirmativa. Com efeito, o Reclamante contratou um serviço de remoção do aparelho antigo e instalação da bomba de calor adquirida junto da Reclamada e nenhum deles foi prestado. A remoção ao aparelho antigo não teve lugar nem aquando da entrega da nova bomba de calor, nem aquando da alegada visita de instalação. Recupere-se neste contexto o que foi registado no relatório dessa visita: "Orçamento[1] para remoção de termoacumulador e instalação da Bomba AQS 150L mural, aplicação de bucha química e furação para o sótão para saída de Ar frio da Bomba. Equipamento vai ter que ficar nas paredes laterais por causa da altura de 1,74 e canalização (...)" [sic]. O funcionário não ia com a função de instalar, ia orçamentar, inclusivamente a remoção do termoacumulador para a qual não era necessário desenvolver nenhuma das atividades adicionais que se identificaram como necessárias para a instalação do novo equipamento.

Por outro lado, e conforme de fundamentou em sede de matéria de facto, os termos da contratação do serviço de instalação não se encontram claros. É necessário que seja compreensível ao consumidor comum da sociedade portuguesa o sentido das declarações negociais que ali se veiculam, nomeadamente que se referem a uma instalação padronizada que terá lugar somente se todos os elementos necessários estiverem alinhados nesse sentido. Os elementos contratuais disponibilizados ao Reclamante não permitiam apreender, de forma clara, que o preço pago respeitava apenas a uma instalação padronizada e que a realização de trabalhos adicionais determinaria a necessidade de nova orçamentação e de um custo acrescido. Não tendo a instalação sido realizada e não sendo essa limitação suficientemente percetível para um declaratário normal colocado na posição do Reclamante, não pode a Reclamada reter o preço pago por um serviço que não prestou, pelo que deve ser devolvido na íntegra o valor suportado no total de 159,99 € (cento e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

[1] Destaque nosso.

No que concerne ao pedido indemnizatório deduzido, está em causa a tutela de danos não patrimoniais, o que é admissível em sede de responsabilidade contratual. Estando a Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

O facto lesivo seria, de acordo com o Reclamante, a demora excessiva no agendamento da instalação da bomba de calor e, posteriormente, a não instalação da mesma. Estes factos devem ter-se por verificados. O requisito seguinte é a ilicitude: esta consistiria na divergência entre o dever de prestar a que a Reclamada está adstrita (ao agendamento da intervenção e efetiva instalação) e aquilo que efetivamente praticou. Sucede, porém, que não ficou demonstrado que as partes tenham convencionado um prazo vinculativo para a realização da instalação. Dos elementos juntos aos autos não resulta que tenha sido acordado um prazo para a realização da instalação e que a Reclamada tenha incumprido o mesmo, pelo que não se pode considerar a ilícita a conduta da Reclamada.

Já quanto ao facto de não ter instalado a bomba de calor e ter emitido um orçamento, fazendo apelo ao que se fundamentou em momento anterior desta sentença, não tinha o Reclamante modo de saber que seriam necessários trabalhos adicionais para realizar a instalação. Tal circunstância influenciou a decisão do Reclamante de contratar o serviço de instalação, justificando, pelas razões anteriormente expostas, a restituição do respetivo preço. Todavia, essa conclusão não determina, por si só, que a conduta da Reclamada seja ilícita para efeitos de responsabilidade civil contratual pelos danos não patrimoniais invocados. Com efeito, uma vez verificada a necessidade de trabalhos adicionais não abrangidos pelo serviço inicialmente contratado, a respetiva execução dependia da aceitação do Reclamante, não podendo a Reclamada proceder à instalação sem o seu consentimento.

Consequentemente, não poderia a Reclamada instalar o bem – num contexto em que se verificavam custos adicionais – sem que lhe fosse dada a autorização do Reclamante nesse sentido, porquanto a conduta da Reclamada não se apresenta neste ponto como ilícita.

Não se verificando um dos pressupostos indispensáveis da responsabilidade civil contratual invocada pelo Reclamante, concretamente a ilicitude da conduta da Reclamada relativamente aos factos apontados como geradores dos danos não patrimoniais alegados, improcede o correspondente pedido indemnizatório, ficando prejudicada a apreciação dos demais pressupostos da responsabilidade civil.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução do montante de 159,99 € (cento e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), absolvendo-se a mesma quanto ao demais.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 999,99 € (novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao pedido da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 24 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)