Processo n.º 584/2026

Sentença n.º 344/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção *via Teams*;

Reclamada: ---., devidamente identificada nos autos, representado pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção *via Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Em caso de desconformidade e havendo lugar à resolução do contrato, os efeitos são os dispostos no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nos termos e ordem aí previstos.

3. Objeto do Litígio

No dia 27.06.2024, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um aparelho de ar condicionado, marca BECKEN, modelo BAC8698 SKU 7728416, pelo valor de 349,99 € (trezentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). O equipamento foi instalado no dia 03.07.2026, tendo a instalação o custo de 209,99 € (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos).

Em 29.06.2025, o Reclamante denunciou que o aparelho estava a produzir demasiado barulho, tendo a Reclamada diligenciado no sentido de se repor a conformidade. Em 10.10.2025, o Reclamante denunciou que o mesmo comportamento anormal do bem reincidiu. Foi novamente intervencionado o bem. Em 30.12.2025, o problema reincidiu.

A Reclamada, em virtude de não dispor de um equipamento novo e igual, autorizou a resolução do contrato e o reembolso do valor de compra.

Contudo, o Reclamante pretende receber o reembolso antes da desinstalação do bem, de molde a adquirir um novo equipamento a montagem desta acontecer imediatamente após a remoção do outro. A Reclamada declina essa hipótese, afirmando que tecnicamente não é possível.

Face ao exposto, o Reclamante peticiona a resolução do contrato de compra e venda do equipamento de ar condicionado, com a consequente restituição integral do preço pago, defendendo que o reembolso deve preceder a desinstalação do equipamento, por forma a evitar inconvenientes significativos, e requer a condenação da Reclamada na adoção das diligências necessárias à remoção do bem e ao cumprimento da decisão em prazo a fixar pelo Tribunal.

A Reclamada impugna a pretensão do Reclamante, admitindo expressamente que a autorização para a resolução e consequente reembolso está concedida desde finais de 2025, não tendo apenas ocorrido por impedimento do Reclamante. Peticiona a sua absolvição do pedido.

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, bem como de bilhetes para espetáculos, entre outros;

b) No dia 27.06.2024, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um aparelho de ar condicionado, marca BECKEN, modelo BAC8698 SKU 7728416, pelo valor de 349,99 € (trezentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos);

c) O equipamento foi instalado no dia 03.07.2026;

d) A instalação teve o custo de 209,99 € (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos);

e) Em 29.06.2025, o Reclamante denunciou que o aparelho estava a produzir demasiado barulho;

f) A Reclamada diligenciou no sentido de se repor a conformidade através da reparação;

g) No relatório da equipa técnica datado de 08.07.2025, registou-se o seguinte: "Barulho surgia da unidade exterior. situação resolvida";
h) Em 10.10.2025, o Reclamante denunciou que o mesmo comportamento anormal do bem reincidiu;
i) Em 13.10.205, a equipa técnica que analisou o bem registou o seguinte no seu relatório: "Muito barulho na unidade exterior devido à vibração provocada pelo funcionamento do compressor nas chapas metálicas da máquina. Parece existir algum desalinhamento na chapas perto da zona de serviço. Reapertámos alguns parafusos e colocámos algum material anti-vibração entre algumas chapas. O barulho diminuiu, mas há possibilidade de voltar a acontecer o mesmo problema. Se assim acontecer sugerimos que se equacione a substituição do equipamento. Não é possível abrir a máquina sem meios de elevação exterior." [sic];
j) Em 30.12.2025, o problema reincidiu;
k) A Reclamada, em virtude de não dispor de um equipamento novo e igual, autorizou a resolução do contrato e o reembolso do valor de compra.

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, quaisquer factos.

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.

Ademais, as partes não divergem quanto aos factos, mas tão-somente quanto à ordem pela qual se devem produzir os efeitos jurídicos da resolução do contrato. Nestes termos, e em face da prova produzida, formou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria de facto considerada 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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

No dia 27.06.2024, entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um aparelho de ar condicionado, marca BECKEN, modelo BAC8698 SKU 7728416, doravante aparelho de ar condicionado), pelo valor de 349,99 € (trezentos e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). O equipamento foi instalado no dia 03.07.2026, tendo a instalação o custo de 209,99 € (duzentos e nove euros e noventa e nove cêntimos).

A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o ar condicionado para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de

outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem "[d) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando" (destaque nosso).

Conforme resultou da factualidade considerada como provada, a desconformidade do bem foi atestada pelas equipas de assistência técnica, tendo-se o seguinte "Muito barulho na unidade exterior devido à vibração provocada pelo funcionamento do compressor nas chapas metálicas da máquina. Parece existir algum desalinhamento na chapas perto da zona de serviço. Reapertámos alguns parafusos e colocámos algum material anti-vibração entre algumas chapas. O barulho diminuiu, mas há possibilidade de voltar a acontecer o mesmo problema. Se assim acontecer sugerimos que se equacione a substituição do equipamento. Não é possível abrir a máquina sem meios de elevação exterior." [sic]. Não é, portanto, controvertido que o bem apresenta uma desconformidade.

Dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o "profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem". Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita e a Reclamada também não procurou elidir a presunção contida na norma.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante o conjunto de direitos consagrados no artigo 15.º, n.º 1, do referido diploma, designadamente a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato. A escolha do direito cabe ao consumidor, observada a hierarquia estabelecida no n.º 2 do mesmo artigo. No caso concreto, perante a inexistência de um bem idêntico para substituição, a própria Reclamada propôs a resolução do contrato, solução à qual o Reclamante não se opôs.

O ponto essencial do litígio prende-se com os efeitos da resolução do contrato, designadamente quanto à ordem do cumprimento das obrigações restitutórias. Nos termos do artigo 20.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, a resolução do contrato determina, por um lado, a obrigação de o consumidor devolver o bem ao profissional, a expensas deste, e, por outro, a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago após a receção do bem ou da prova do seu envio apresentada pelo consumidor. Esta solução visa assegurar o equilíbrio das prestações restitutórias, evitando que qualquer das partes suporte, injustificadamente, o risco inerente ao cumprimento antecipado da sua prestação. Com efeito, permanecendo o bem na posse do consumidor após o reembolso integral do preço, subsiste o risco de perda, deterioração, alienação ou outro facto suscetível de frustrar o cumprimento da obrigação de restituição, comprometendo, nessa medida, os efeitos próprios da resolução contratual.

Não contraria esta interpretação o disposto no artigo 20.º, n.º 7, do mesmo diploma. Com efeito, esta norma não altera a regra estabelecida no n.º 4, alínea b), quanto ao momento do reembolso. A sua finalidade consiste em impedir que, nas situações em que a recolha do bem incumba ao profissional, este possa invocar a falta de receção do bem como fundamento para reter o reembolso quando essa falta de receção decorra da sua própria omissão em promover a recolha legalmente devida. A ressalva constante do n.º 7 impede, assim, que o profissional se prevaleça da sua própria omissão para retardar o cumprimento da obrigação de reembolso.

Interpretar o artigo 20.º, n.º 7, no sentido de impor que o reembolso preceda sempre a recolha equivaleria a atribuir à norma um efeito modificativo da regra estabelecida no n.º 4, alínea b), sem que tal resulte da respetiva letra ou da economia do preceito. A função da ressalva constante do n.º 7 não é inverter a ordem das prestações restitutórias, mas impedir que o profissional utilize a falta de receção do bem, quando esta decorra da sua própria omissão, como fundamento para reter o reembolso. Uma vez promovida a recolha que lhe incumbe, mantém plena aplicação a regra prevista no artigo 20.º, n.º 4, alínea b), do Decreto-Lei n.º 84/2021.

No caso dos autos, a própria Reclamada reconhece que a desinstalação e recolha do equipamento lhe incumbem e que serão realizadas a expensas suas. Nestas circunstâncias, deve promover a desinstalação e recolha do bem em prazo razoável e, uma vez recuperada a sua disponibilidade material, proceder de imediato ao reembolso do preço pago pelo Reclamante, respeitando-se, deste modo, a sequência estabelecida no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Por último, não procede a alegação do Reclamante de que tal solução configura um "inconveniente significativo", nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021. Com efeito, essa exigência encontra-se prevista relativamente aos direitos de reposição da conformidade, designadamente nos artigos 15.º e 18.º do diploma, não tendo o legislador estabelecido idêntico requisito quanto aos efeitos da resolução do contrato previstos no artigo 20.º.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 559,98 € (quinhentos e cinquenta e nove euros e noventa e oito cêntimos), que corresponde ao pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)