



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 673 /2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de manutenção e melhoria da habitação

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro.

**Pedido do Consumidor:** troca do equipamento ou em alternativa a resolução imediata do contrato de compra garantindo a recolha por parte da empresa do equipamento instalado

---

## **Sentença nº 166 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** --- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um aparelho de ar-condicionado compreendendo o serviço de instalação, conforme orçamento apresentado que aceitou. Que o aparelho entregue foi diferente do comprado e que tinha defeitos. Que comunicou os defeitos à Reclamada exigindo da mesma a substituição do aparelho. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição aparelho entregue pelo aparelho escolhido pelo Reclamante ou na resolução do contrato, com reembolso do custo de compra e instalação e reparação dos buracos efetuados na habitação. Indica como valor € 709,39.



Por sua vez, a Reclamada, citada do julgamento veio alegar que não coagiu o Reclamante a adquirir o serviço de instalação da Reclamada e que não entregou ao Reclamante um equipamento de marca diferente da que foi vendida. Conclui, a final, que a ação deve ser julgada improcedente, por não provada, e a Reclamada absolvida do pedido.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa e com relevo para a decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que vende aparelhos de ar-condicionado (cf. facto do conhecimento público);
2. A 11 de dezembro 2022, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, na ----, para adquirir um aparelho de ar condicionado para a sua habitação (provado por acordo das Partes);
3. Após atendimento da Reclamada, o cliente ficou interessado na aquisição do aparelho Haier, modelo Perla, 12000BTU WIFI branco, ao preço de € 379,00 (provado por acordo das partes);
4. Nesta ocasião, a Reclamada entregou ao Reclamante um documento com as funcionalidades e preço do equipamento (cf. doc. junto a fls. 5 a 8 e provado por acordo das Partes);
5. Por essa ocasião também, o Reclamante foi informado que para a Reclamada proceder à venda do aparelho, o Reclamante teria de demonstrar que a instalação será realizada por técnico certificado, devendo o Reclamante apresentar credencial de instalador (cf. declarações da testemunha ----);
6. A Reclamada sugeriu ao Reclamante a contratação do serviço de orçamentação para instalar o referido equipamento proporcionado pela Reclamada, o que foi aceite pelo Reclamante (cf. doc. a fls. 9 e depoimento da testemunha ----);
7. A 11 de dezembro de 2022, o Reclamante pagou à Reclamada € 29,99 por agendamento de vistoria ao local onde o aparelho ia ser instalado, para efeitos de posterior elaboração de orçamento de instalação (cf. doc. a fls. 9 e depoimento das testemunhas --- e ----);



7. A 21 de dezembro de 2022, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada onde contactou um funcionário da Reclamada, diferente do funcionário que atendeu o Reclamante a 11 de dezembro, informando que pretendia recolher em loja o orçamento e adquirir o equipamento de ar-condicionado que indica como “AIR”, no valor de € 379,00 (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ----);
8. A Reclamada apresentou ao Reclamante um orçamento de Instalação de ar condicionado na habitação do Reclamante, a efetuar pela ---, Lda., no montante de € 302,89, que o Reclamante aceitou e pagou (cf. orçamento junto a fls. 10, fatura junta a fls. 11, e declarações do Reclamante);
9. Esta orçamento apenas indica um sistema de A/C Mono-Split de 12.000 BTU a adquirir pelo Reclamante pagou (cf. orçamento junto a fls. 10);
10. A Reclamada comercializa equipamentos de ar condicionado das marcas AIRE e HAIER (cf. depoimento da testemunha ----);
11. Com referência ao preço indicado pelo Reclamante, o nome do aparelho e a quantidade de BTU indicada no orçamento, foi indicado ao Reclamante disponível para entrega, o equipamento de ar condicionado da marca AIRE, no valor de € 359,00, que o Reclamante aceitou (cf. doc. a fls. 12 e depoimento da testemunha -----);
12. O funcionário da Reclamada processou a venda e procedeu à entrega do equipamento ao Reclamante (cf. fatura a fls. 12, declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ----);
13. As embalagens dos equipamentos de ar-condicionado da marca AIRE e da Marca HAIER são diferentes, contendo por fora a indicação da marca e do modelo (cf. depoimento da testemunha -----);
14. A Reclamada só pode vender aparelhos de ar-condicionado com Declaração de Conformidade de Instalação (DCI) preenchida, entregue junto da caixa (cf. depoimento da testemunha -----);
15. Esta declaração é preenchida com a indicação do nome do cliente, do instalador e a descrição da máquina (marca e modelo), sendo assinada pelo comprador e pelo vendedor (cf. depoimento da testemunha ----);
16. Pelo menos em janeiro de 2023, o Reclamante queixou-se de problemas no ar- condicionado vendido e instalado pela Reclamada (cf. doc. a fls. 36-37).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa e com relevo para a decisão da mesma, não resultaram provados os seguintes factos:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

1. Que, por ocasião da escolha do aparelho, o Reclamante tenha sido informado que só poderia proceder à compra se a instalação do aparelho fosse efetuada por técnicos da Reclamada;
2. Que, por ocasião da escolha do aparelho, o Reclamante tenha sido informado que para adquirir o aparelho e ter acesso à garantia do mesmo teria que obter um orçamento de instalação pelo "técnicos da----";
3. Que, por ocasião da compra do aparelho a 21 de dezembro de 2022, o Reclamante tenha informado a Reclamada da marca e modelo pretendido, designadamente exibindo a folha com as características do equipamento que a funcionária lhe tinha entregue na visita de 11 de dezembro;
4. Que a Reclamada tenha entregue à Reclamante um modelo de aparelho de ar- condicionado diferente daquele que vendeu;

E. Que o aparelho de ar-condicionado vendido pela Reclamada não funcione corretamente;

F. Que a aparelho de ar-condicionado vendido pela Reclamada não tenha sido instalado corretamente.

### **3.1.2. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados, não havendo fundamentos para pôr em causa e respetiva genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e os depoimentos das seguintes testemunhas: ---, filha do Reclamante; ---, coordenador de área na loja da Reclamada da ---, e ---, *team-leader* da Reclamada loja da Reclamada da ---



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Começando pelo Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado aparelho de ar condicionado para a sua casa onde reside. Que se deslocou à loja da Reclamada na ----, por duas vezes. Uma primeira vez, onde foi aconselhado a adquirir o produto da marca Haier, tendo sido informado que o aparelho só poderia ser comprado com credencial de instalador e que a Reclamada poderia proporcionar orçamentação de instalação por instalador credenciado. Que, numa segunda deslocação às instalações da Reclamada, onde foi atendido por funcionário diferente da primeira deslocação, aceitou o orçamento apresentado e comprou o aparelho de ar-condicionado que lhe foi entregue e levou. Que o aparelho, uma vez instalado, não funcionava e que a Reclamada não entregou ao Reclamante o aparelho que tinha escolhido.

Por sua vez, a testemunha ---- esclareceu que não esteve presente em qualquer das deslocações ao seu pai à loja da Reclamada com vista à aquisição do aparelho de ar-condicionado, apenas sabendo o que lhe foi transmitido pelo seu pai. Que, mais tarde, quando a sua mãe lhe enviou uma foto do comando do aparelho verificou que o mesmo era diferente do modelo que o seu pai lhe disse que tinha comprado. Questionada quanto aos problemas de funcionamento do aparelho, respondeu a testemunha que inicialmente não estaria a funcionar corretamente, mas que tem a ideia que o problema de funcionamento já foi resolvido.

Avançando para a testemunha ----, explicou ao Tribunal todo o procedimento de venda de aparelhos de ar-condicionado da Reclamada. Concretamente, que só pode vender aparelhos de ar-condicionado após preenchimento de DCI (Declaração de Conformidade de Instalação). Que esta declaração contém a indicação do cliente, do instalador e a descrição da máquina (marca e modelo). Que nos casos em que o cliente não tem ou indica instalador credenciado para a montagem, a Reclamada proporciona esse serviço aos clientes, mediante orçamento que, após elaboração, os clientes podem aceitar ou recusar. Que a Reclamada em todas as pré- visitas que faz aos locais para efeitos de elaboração de orçamentação, seja de ar- condicionado e ou de outros aparelhos, cobra sempre aos clientes por esse serviço € 29,99. Confrontado com o documento a fls. 9, esclareceu a testemunha que é o pagamento de uma pré-visita de orçamentação. Mais esclareceu esta testemunha que a Reclamada comercializa produtos de ar condicionado das marcas AIR e HAIER e que as respetivas embalagens, no seu exterior, indicam a marca e o modelo do aparelho. Concretamente em relação ao caso em análise, esclareceu ainda a testemunha, que falou com o funcionário que atendeu o Reclamante na segunda deslocação



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

à loja, e que o mesmo lhe transmitiu que, por essa ocasião, o Reclamante não indicou qual marca e o modelo em questão pretendido. Que, tendo o Reclamante indicado um aparelho “air”, o referido funcionário, na posse do orçamento de instalação que apenas indicava os BTU do aparelho indicou ao Reclamante aparelho da AIR com tais características que o mesmo aceitou, tendo posteriormente sido preenchida a DCI, feita a venda e a entrega do produto.

Por sua vez, a testemunha --- esclareceu que a Reclamada em todas as pré-visitadas que faz aos locais para efeitos de elaboração de orçamentação, cobra sempre aos clientes € 29,99. Confrontada com o documento a fls. 9, esclareceu a testemunha que é o pagamento de uma pré-visita de orçamentação. Questionada quanto à avaria do funcionamento do aparelho instalado em casa do Reclamante, esclareceu a testemunha que o aparelho instalado na habitação do Reclamante não estaria a funcionar corretamente, mas por motivo de problema na pré-instalação no local, à qual a Reclamada é alheia. Que, não obstante, a questão foi resolvida em março de 2023 pela equipa técnica da Reclamada, não tendo recibo qualquer queixa do Reclamante desde essa data.

Especificamente quanto ao facto provado 1., é o mesmo o conhecimento público.

Avançando para os factos não provados, faz-se notar que, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, caberia ao Reclamante a sua demonstração. Contudo, apreciados globalmente os elementos de prova, não foi possível dar os mesmos como provados.

Quanto aos factos não provados A. e B., perante as diferentes versões das partes, as declarações do Reclamante, por um lado, e a declaração da testemunha ---, não foi possível dar os mesmos como provados.

No que diz respeito ao facto não provado C., o Reclamante em momento algum das suas declarações referiu por que, por ocasião da sua segunda visita à Reclamada, tivesse levado a folha que lhe foi entregue na primeira visita ou que tenha indicado especificamente a marca e o modelo que pretendia comprar.

No que diz respeito ao facto não provado D., apenas ficou provado que a Reclamada vendeu ao Reclamante o aparelho que consta da fatura a fls. 12. A mencionada fatura, documento que titula a compra, identifica uma marca específica, a AIRE, e um modelo específico. Perante tal fatura, as declarações da testemunha ---, e o facto de o aparelho ter sido entregue ao Reclamante, juntamente com a DCI, não ficou provado que o Reclamante tenha comprado um aparelho diferente. Por outro lado, apesar de o documento junto a fls. 9,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

mencionar encomenda n.º 533274, ficou provado que o mesmo diz respeito ao pagamento de uma pré-visita, não constando da fatura de compra qualquer alusão ao documento a fls. 9, nem qualquer abatimento ao preço de € 29,99.

Quanto ao facto não provado E., estando em causa um alegado incorreto funcionamento de um aparelho de ar-condicionado, não se considera suficiente para a sua prova, as declarações do Reclamante. Ademais, a testemunha Fedra Henriques declarou ter a ideia que o problema do aparelho foi resolvido e a testemunha --- declarou que o aparelho não estaria a funcionar corretamente por motivo de problema na pré-instalação no local, mas que foi resolvido pela equipa técnica da Reclamada.

Quanto ao facto não provado F., não logrou o Reclamante fazer provar de que aparelho vendido pela Reclamada não tenha sido corretamente instalado. Como, por exemplo, por meio de relatório técnico elaborado por empresa, perícia ao aparelho ou prova de testemunhas com conhecimento técnico.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

As Partes têm personalidade, capacidade judiciária e legitimidade.

O Tribunal é competente.

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

\*\*

O Reclamante adquiriu um ar-condicionado para uso não profissional a sociedade que procedeu à sua venda. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito a ver trocado o aparelho instalado na habitação com fundamento em não ser sido o escolhido inicialmente ou, em alternativa, a resolver o contrato com o mesmo fundamento.

Ora, compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

Ficou provado que o Reclamante comprou à Reclamada um certo modelo de ar-condicionado e que o modelo assim comprado foi aquele que foi entregue ao Reclamante e que instalado em sua casa. Com efeito, não ficou provado que o Reclamante tenha informado a Reclamada, por ocasião da segunda deslocação à loja, que queria comprar o modelo que lhe foi indicado pela Reclamada por ocasião da primeira deslocação à loja desta, tendo antes aceitado comprar o modelo que lhe foi indicado pela Reclamada por ocasião da segunda deslocação à loja. Ainda que por hipótese se entendesse que a Reclamada entregou ao Reclamante um bem diferente do escolhido pelo Reclamante (não do comprado), sempre teríamos de concluir que o Reclamante aceitou contratar nos termos em que o fez.

Senão vejamos: a marca e o modelo do aparelho comprado constam da fatura; o aparelho foi entregue ao reclamante por ocasião da compra, constando da embalagem a marca e o modelo; a compra foi feita através de entrega de DCI, assinada pelo Reclamante, na qual constava a indicação do aparelho (cf. facto provados 12 a 15). Logo, o Reclamante não podia ignorar que o aparelho comprado era eventualmente diferente do que escolheu. Se, apesar disso, aceitou contratar era por pretender comprar aquele aparelho. Adicionalmente, não tendo em momento algum da sua reclamação, o Reclamante reconduzido a compra celebrada uma hipótese de erro, não dispõe o Tribunal de elementos de facto para uma eventual subsunção jurídica do contrato a este vício da formação da vontade, nem o poderia fazer, atento o princípio do dispositivo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

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

Fixa-se à ação o valor de € 709,39 (setecentos e nove euros e trinta e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de maio de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**