



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 777 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos de lazer

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: DL nº 84/2021, de 18 de outubro; artigo 204.º, n.º 3, do Código Civil

Pedido do Consumidor: Que a empresa recolha o equipamento, devolva o custo de compra do mesmo, devolva gastos acrescidos com terceiros que de outra forma não teriam ocorrido, devolva gasto da compra de um aquecedor a gás.

SENTENÇA Nº 229 / 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 adquiriu um recuperador à Reclamada que começou a acumular detritos no vidro e na estrutura interior que reportou à Reclamada, não tendo esta apresentado uma solução. Pede, a final, a condenação da Reclamada na recolha do equipamento, na devolução do preço com a sua compra, acrescido do pagamento dos gastos com terceiros e na compra de um aquecedor de gás. Indica como valor € 725,00.



Por sua vez, veio a Reclamada contestar, alegando que vendeu o recuperador de calor ao Reclamante que, a dado momento, questionou a Reclamada de como limpar detritos acumulados no recuperador. Que nessa ocasião a Reclamada tomou conhecimento que se tratava de creosoto causado por elementos externos ao equipamento. Que foi informada que o equipamento foi montado por instalador não qualificado e que o mesmo não testou o equipamento.

Que, ao instalar o aparelho por um prestador de serviços não qualificado, a garantia deixou de cobrir a situação. Que, apesar dos problemas no equipamento terem sido criados pelo Reclamante, o tentou auxiliar na sua resolução.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa recuperadores de calor (cf. doc. a fls. 5 e declarações da Reclamada);
2. A 7 de novembro de 2022, o Reclamante adquiriu à Reclamada um recuperador de calor por € 725,00 (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
3. A mencionada compra foi *online* (cf. declarações do Reclamante e declarações da Reclamada);
5. Para adquirir um equipamento *online* na loja da Reclamada, o cliente tem obrigatoriamente, ao finalizar a encomenda, que declarar que leu e aceitou os Termos e Condições de Venda da Reclamada (cf. declarações da Reclamada);
6. No ponto 12 dos termos e condições de venda da Reclamada, a mesma informa que a instalação do equipamento “*deverá ser sempre feita por técnicos instaladores credenciados, seguindo todas [...] as instruções constantes nos respectivos manuais [...]*” (cf. <https://www.smartfire.pt/termos-e-condicoes/>);



7. O recuperador destinava-se a ser instalado na residência do sogro do Reclamante, ---, onde o Reclamante vive juntamente com ---(cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
8. Por esse motivo, a fatura de compra foi emitida em nome de --(cf. fatura junta a fls. 5, declarações do Reclamante e inquirição de---);
9. A Reclamada não instalou o recuperador de calor na residência do Reclamante (cf. declarações da Reclamante e do Reclamante);
10. O recuperador de calor foi instalado na lareira aberta existente na residência de ---, usando poliuretano expandido (cf. imagens a fls. 27, 29 e 31 e declarações do Reclamante);
11. A 16 de janeiro de 2023, o Reclamante reportou à Reclamada que o recuperador estava a acumular muito detrito em redor das dobradiças e no vidro, difícil de limpar (cf. *email* a fls. 9);
12. A 16 de janeiro de 2023, a Reclamada respondeu ao Reclamante que a situação reportada era creosoto, que poderia ter origem na instalação da chaminé ou no uso de lenha húmida, não por problema do equipamento, sugerindo a revista de toda a instalação da chaminé e a verificação dos níveis de humidade da madeira (cf. *email* a fls. 9-10);
13. A lareira onde foi instalado o recuperador comprado à Reclamada tem nas suas paredes creosoto idêntico ao do interior recuperador (cf. imagem junta com a contestação a fls. 29 e 31 e declarações da Reclamada);
14. Em fevereiro de 2023, por sugestão da Reclamada, o Reclamante chamou um técnico da --- que fez inspeção ao local, constatou o defeito de montagem do equipamento, corrigindo o mesmo, tiragem de fumos sem problema e instalação em inconformidade (cf. *email* a fls. 14-15, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
15. O Reclamante e a Reclamada trocaram vários *emails* relativos aos problemas do recuperador entre 16 de janeiro e 14 de fevereiro de 2023 (cf. *email* a fls. 9 a 18);
16. O recuperador do Reclamante apresenta, ao nível no vidro da porta e dos cordões da vedação, detritos e danos (cf. imagens a fls. 19, 21, 23, 25, 33, 35, 37, 39 e 41 e filmagem junta pelo Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que o Reclamante tenha suportado despesas com terceiro, em relação ao mencionado recuperador;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

B. Que o Reclamante tenha comprado um aquecedor de gás.

3.1.3. 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, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que comprou um recuperador de calor *online* à Reclamada para instalar numa lareira aberta existente na casa do seu sogro, onde vive, juntamente com ---, tendo a instalação do mesmo sido efetuada por pessoa que estava a realizar a obra na mencionada habitação. Que, com a sua utilização, o recuperador começou a acumular detritos no vidro e estrutura interior circundante, tendo sido informado pela Reclamada que era creosoto. Que reportou a situação à Reclamada tendo mais tarde ido à sua residência uma empresa terceira, sugerida pela Reclamada, que comunicou ao Reclamante que o recuperador tinha sido incorretamente instalado.

Foi ainda inquirida --- testemunha, que vive com o Reclamante. A testemunha esclareceu que vive em casa do seu pai, ---, juntamente com o Reclamante. Que o recuperador foi comprado pelo Reclamante à Reclamada, mas que a fatura foi emitida em nome do seu pai, por motivo de o recuperador ter sido adquirido para ser instalado na casa do seu pai, conforme veio a suceder, por empreiteiro. Que após comunicação de dificuldade em limpar os detritos no vidro e estrutura interior do recuperador soube que era creosoto, tendo ido uma empresa ao local, conforme sugerido pela Reclamada, que comunicou que o recuperador tinha sido incorretamente instalado.



Além do Reclamante foi ainda ouvido ---, sócio-gerente da Reclamada, que esclareceu que vende recuperadores de calor, que a venda do recuperado em causa foi *online*, sendo necessário para os clientes finalizarem as encomendas aceitar os Termos e Condições de Venda da Reclamada, entre as quais que a montagem e instalação do recuperador tem de ser efetuada por técnico credenciado. Que, no caso em discussão, a Reclamada não efetuou a instalação, tendo sido informada pelo Reclamante que a instalação foi efetuada por técnico não credenciado. Mais esclareceu, de modo fundamentado, que os detritos no interior do recuperador do Reclamante são creosoto que só pode ser provocado por humidade, por fatores externos ao equipamento, como lenha húmida, má instalação ou ventilação do recuperador. Que a lareira aberta onde foi instalado o recuperador, conforme fotografias juntas pelo Reclamante, mostra sinais de acumulação de creosoto na parede. Que procurou ajudar o Reclamante, sugerindo o contacto com uma empresa de peritagem, a --.

Quanto aos factos não provados A. e B. não logrou o Reclamante a demonstração dos mesmos, através dos meios de prova à sua disposição, como recibos de compra ou comprovativos de transferências de pagamento.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por constituir matéria conclusiva ou não relevar para a decisão da causa.

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

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias. Quanto à legitimidade das Partes, compulsada a matéria de facto, temos de concluir pela ilegitimidade do Reclamante.

Senão vejamos.

O Reclamante comprou à Reclamada, profissional, um recuperador de calor. Isto é, *uma compra e venda de bens de consumo* (cf. DL n.o 84/2021, de 18 de outubro). Contudo, ficou ainda provado que o mencionado recuperador foi adquirido para a casa de ---, local onde foi entregue e onde foi instalado, na lareira aberta da habitação de ----. Logo, passou o mencionado recuperador, por acessão, a ser parte integrante da habitação e, portanto, propriedade de ---- que,



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



deste modo adquiriu a coisa (cf. artigo 204.o, n.o 3, do Código Civil). Assim, sendo o adquirente do bem vendido pela Reclamada -----, sucedendo este nos direitos do Reclamante (cf. n.o 10 do artigo 15.o do DL n.o 84/2021), resta concluir pela ilegitimidade ativa do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, conhecendo da exceção dilatória de ilegitimidade ativa do Reclamante, absolve-se a Reclamada da instância.

Fixa-se à ação o valor de € 725,00 (setecentos e vinte e cinco euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de junho de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)