



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3165 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com a reparação legal

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 84/2021

**Pedido do Consumidor:** Adquirir os dois objetos em perfeitas condições.

---

## **SENTENÇA Nº 26 / 2024**

### **1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** ----, devidamente identificada nos autos.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência da celebração com a Reclamada de dois contratos de compra e venda de dois painéis termossifões, deduzir junto do Tribunal o pedido de reparação dos bens entregues.

A Reclamada contrapõe que os bens não apresentam desconformidade.

### **3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO**

Em 15/01/2024 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes foram ouvidas as seguintes testemunhas:

- ---- – funcionário da reclamada: vendedor projeto;
- ---- – funcionária da reclamada: assessora de serviços, gestão das assistências técnicas e pós-venda.

### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **4.1. DE FACTO**

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, a celebração entre as partes, no dia 3/4/2022 e no dia 12/6/2022, de dois contratos de compra e venda de dois painéis termossifões.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que diz respeito ao primeiro contrato, ficou provado que o suporte entregue não é adequado ao painel vendido. É visível nas fotografias que os dois painéis não estão alinhados, o que resulta de não terem suportes iguais.

No que diz respeito ao segundo contrato, ficou provado que esse painel se encontra partido. Tal resulta do relatório técnico junto ao processo.

Note-se que a reclamada não contesta que o painel esteja partido. Alega sim que a desconformidade foi devida a uma atuação posterior à compra e à entrega.

O ónus da prova desse facto, conforme será mais bem explicado na fundamentação de direito, está do lado da reclamada. Tal significa que ao consumidor basta provar a desconformidade, cabendo ao profissional provar que essa desconformidade foi causada por um facto posterior à entrega que não lhe seja imputável, nomeadamente uma má utilização pelo consumidor. Neste caso foi apresentado um relatório de um técnico que se dirigiu ao local e que refere que “após análise da instalação e do local envolvente, verificou-se que o vidro partiu por fatores externos ao coletor solar”. O consumidor não alega que o coletor já vinha assim, mas sim que se estragou após a instalação. Tendo em conta adicionalmente que o painel estava instalado, mas não em funcionamento, o tribunal ficou convencido de que o dano terá sido causado por um fator externo não imputável ao vendedor.

#### **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 e são legítimas.

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

\*\*

Entre o Reclamante e a Reclamada foram celebrados dois contratos de compra e venda de dois painéis termossifões, no dia 3/4/2022 e no dia 12/6/2022. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou os painéis para uma utilização não profissional, estamos perante dois contratos de compra e venda de bens de consumo, regulados pelo Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro, uma vez que foram celebrados depois de 1/1/2022 (artigo 53.o-1 do DL 84/2021).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.o do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.o 1 do artigo 7.o, para serem conformes, os bens devem “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, designadamente, a sua natureza [...]”. Além disso, nos termos do artigo 7.o-1-c, os bens devem “ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável”.

#### a) Primeiro contrato

No que diz respeito ao primeiro contrato, o bem foi entregue com o suporte errado, pelo que é desconforme nos termos do artigo 7.o-1-c do DL 84/2021. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.o do DL 84/2021.

O reclamante pede a reposição da conformidade através da entrega do suporte correto, o que se concede.

#### b) Segundo contrato

No que diz respeito ao segundo contrato, o bem apresenta uma desconformidade, uma vez que um painel com o vidro partido não apresenta as características expectáveis em bens do mesmo tipo.

A reclamada não contesta a existência da desconformidade, mas alega que a mesma foi causada por uma atuação posterior à entrega. Durante os dois primeiros anos a seguir à compra, presume-se que a desconformidade existia à data da entrega (art. 13.o-1 do DL 84/2021). O vendedor pode ilidir a presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a desconformidade não existia no momento da entrega, mas surgiu depois, devido a um facto que não lhe é imputável. Conforme descrito na fundamentação de facto, considera-se que a reclamada conseguiu neste caso ilidir a presunção, uma vez que o dano ocorreu em momento posterior à instalação e que o painel não se encontrava em funcionamento, pelo que não terá sido um problema interno. Pelo exposto, não tem o consumidor direito à reposição da conformidade no segundo contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## 5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente ação, condenando-se a reclamada a entregar ao reclamante um suporte adequado ao bem adquirido. Absolve-se a reclamada do pedido de reparação do painel no segundo contrato.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 26 de janeiro de 2024.

A Árbitra

---

(Joana Campos Carvalho)