



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3113/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor da instalação, no montante de 295,20€ (duzentos e noventa e cinco euros e vinte cêntimos).

---

## **SENTENÇA Nº 67/2024**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTE:** ..., devidamente identificado nos autos;

**RECLAMADAS:** ---- devidamente identificadas nos autos;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de imóvel equipado, entre outros eletrodomésticos, com termoacumulador pedir a condenação da Reclamação no reembolso dos valores (295,20€ – duzentos e noventa e cinco euros e vinte cêntimos) que despendeu na reinstalação do seu acumulador. Com efeito, alega que tendo passado a habitar o imóvel em Maio de 2021, deparou-se com a resistência do termoacumulador queimada, tendo contactado a construtora do imóvel, a qual procedeu à correção do problema.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Todavia, aquando da manutenção anual dos termoacumuladores, o Reclamante – em conjunto com os seus vizinhos – foi informado que existia um problema na montagem dos termoacumuladores, os quais não se encontravam na posição correta o que afetava o seu funcionamento. Foi, deste modo, necessário proceder à colocação de dois tubos de inox com novas medidas no circuito do líquido solar, bem como reabastecer os níveis de líquido solar.

Esta necessidade foi comunicada à Reclamada ---, a qual declinou quaisquer responsabilidades na instalação dos termoacumuladores, alegando que um técnico reportou que estava tudo correto quanto à mesma.

Pese embora as tentativas do Tribunal, não foi possível conciliar as partes, desde logo porque as Reclamadas não estiveram presentes, nem se fizeram representar, ainda que o Tribunal tivesse disponibilizado as hiperligações para que acedessem à sessão e tenha aguardado mais de 20 (vinte minutos) antes de iniciar a audiência. Uma das Reclamadas contactou o Centro de Arbitragem dizendo que tinha uma reunião importante para a vida da sua empresa e que não sabia se poderia ficar até ao final na audiência. Contudo, nunca entrou.

Posteriormente à realização da audiência uma das Reclamadas contactou o Tribunal dizendo que houve um problema e que nunca foi admitido na sessão, motivos que o Tribunal desconhecia por não ter sido informado. Foi concedida a possibilidade de apresentarem os elementos de prova que entendessem por convenientes, mas nada aduziram aos autos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos provados

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

- a) Em janeiro de 2021, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda com a Reclamada ----;
- b) A Reclamada ---- Lda. foi a responsável pela construção do imóvel;
- c) O imóvel foi vendido com um termoacumulador que funciona através de um painel solar térmico;
- d) A resistência do termoacumulador do Reclamante foi substituída em Maio de 2021 pela Reclamada ---t, Lda.;
- e) Uma empresa certificada foi contactada pelo condomínio do imóvel com vista a fazer a manutenção anual dos termoacumuladores;
- f) Em 09.11.2021, foi emitido um relatório de peritagem pela empresa T---que indicou que “O sistema solar composto por seus unidades localizadas na morada Rua Manuel Alfredo de Tito Morais n.º 13 / 2670-572 Loures está mal instalado, uma vez que os depósitos não estão na posição correcta, tendo como consequência ar na parte superior dos mesmos, sítio onde tem de ter líquido solar”;
- g) A solução proposta pela empresa --- foi “meter dois tubos de inox com novas medidas no circuito do líquido solar, é obrigatório serem tubos que aguentam temperaturas superiores a 100º. Não é o caso do multicamada. Todos os outro tubo de comprimento certo já é possível meter o depósito na posição correcta.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- É também necessário repor o líquido solar, estimamos serem necessários cerca de 3L em cada sistema solar”[sic];
- h) O condomínio do imóvel contactou a Reclamada ---, Lda. para proceder à substituição dos tubos e reinstalação dos termoacumuladores;
  - i) A Reclamada ---, Lda. declinou quaisquer responsabilidades na instalação dos termoacumuladores, alegando que um técnico credenciado reportou que estava tudo correto quanto à mesma;
  - j) A 29.05.2023, o Reclamante procedeu à reinstalação do termoacumulador, reposicionando o depósito, colocando tubos de inox de 3 metros e reabastecendo o líquido solar;
  - k) O custo do procedimento foi de 295,20€ (duzentos e noventa e cinco euros e vinte cêntimos).

### **3.1.2. Factos não provados**

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

- a) Que os termoacumuladores estivessem bem instalados;
- b) Que não existisse um problema com os tubos utilizados;
- c) Que fosse falso que não havia ar nos depósitos;



### 3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

No que concerne aos factos não provados a), b) e c) não foi junta ao processo prova que permita concluir pela verificação dos mesmos. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 2 do CC<sup>1</sup>, “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste caso, querendo a Reclamada eximir-se da imputação de qualquer responsabilidade quanto instalação do termoacumulador e respetivo painel deveria ter procedido à prova de “factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado”, nos termos do art. 342.º, n.º 2 CC e que, no caso concreto, permitissem a afastar a presunção de desconformidade prevista no art. 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem por provados.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*

Importa, no entanto, determinar contra quem quer o Reclamante propor a ação. De acordo com o Decreto-Lei n.º 67/2003, o Reclamante pode exercer os direitos contra o vendedor (cf. arts. 2.º e 4.º) ou contra o próprio produtor (art. 6.º). A escolha cabe ao Reclamante, que no presente caso propôs a ação contra ambas as entidades, o vendedor e o produtor do imóvel: poderia propor contra um, contra outro ou contra ambos? O regime da solidariedade apenas existe nos casos legalmente previstos (art. 513.º CC), pelo que entende o Tribunal que não pode propor a ação contra ambos em simultâneo.

Assim, no presente litígio o Reclamante pretende responsabilizar as partes no âmbito do Decreto-Lei n.º 67/2003 e não buscar a responsabilidade do produtor nos termos do Decreto-Lei n.º 383/89, de 06 de Novembro, pelo que o que o Reclamante pretende é exercer os seus direitos contra o vendedor, ie, a Reclamada ---, . ao abrigo do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Neste sentido, absolve-se da instância a ---, Lda., por não ser parte legítima na causa.

\*\*\*

Entre o Reclamante e a Reclamada ---. foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa imóvel (art. 204.º, n.º 1, al. a) do CC), a qual contava com a instalação de um termoacumulador e respetivo painel solar. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado em janeiro de 2021, podemos concluir que o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, motivo pelo qual ainda se subsume à legislação anterior, designadamente ao Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (doravante Decreto-Lei)<sup>2</sup>.

O referido Decreto-Lei era, de acordo com o art. 1.º-A, aplicável “aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores”. Não existindo dúvidas quanto à qualificação do negócio jurídico como compra e venda (por aplicação do art. 874.º do CC), importa qualificar juridicamente as partes para aferir do preenchimento do âmbito da legislação em causa.

A Reclamada (que surge aqui na veste de vendedora) é uma sociedade comercial que se dedica profissionalmente à comercialização de imóveis, (tal como resulta da

---

<sup>2</sup> Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

factualidade dada como provada). Como tal, a Reclamada configura um profissional para efeitos do Decreto-Lei<sup>3</sup>. O Reclamante (comprador), por seu turno, adquiriu o imóvel<sup>4</sup> para uma utilização não profissional, ou seja, dedica-se a ser utilizado por si e pelo seu agregado familiar. Nestes termos, juridicamente qualifica-se como consumidor<sup>5</sup>, pois está a atuar “com fins alheios às suas atividades comerciais, industriais, artesanais ou profissionais.”<sup>6</sup>.

Por conseguinte, no litígio em causa encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. Estando, nesta medida, determinada a aplicabilidade do Decreto-Lei, cumpre determinar quais as consequências legais resultantes de conclusão.

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 (cf. art. 2.º, n.º 1). Tal como dispõe a al. d), do n.º 2 do art. 2.º do Decreto-Lei, os bens não serão conformes quando “[n]ão apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

Ora, de uma instalação de um termoacumulador espera-se que permita que o mesmo aqueça água, a mantenha numa temperatura estável e que, acima de tudo, funcione sem queimar a resistência. Face aos elementos juntos aos autos, pode o Tribunal

---

<sup>3</sup> Cfr. art.1-B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003 “qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional”.

<sup>4</sup> O qual configura um bem de consumo, de acordo com art.1 - B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003.

<sup>5</sup> Cfr. art.1 - B.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 67/2003.

<sup>6</sup> Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 40.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

concluir que a instalação não estava feita da forma apta a que o bem pudesse ser utilizado com o desempenho que lhe é habitual. Existe, portanto, uma desconformidade.

De acordo com o art. 3.º, n.º 2 do referido Decreto-Lei, “[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.” No presente caso, o termoacumulador e o painel solar configuram uma coisa móvel, por aplicação dos arts. 205.º e 204.º do CC. Nos termos do art. 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei, e considerando que estamos perante uma coisa móvel (cf. arts. 205.º e 204.º do CC), as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos presumem-se existentes já nessa data”<sup>7</sup> (destaque nosso).

Por conseguinte, é à Reclamada que cabe provar que a desconformidade não era já existente à data da compra e venda da coisa, cabendo ao Reclamante provar apenas o pressuposto basilar de exercício dos seus direitos: a desconformidade do bem. Esta opção legal liberta o Reclamante (consumidor) da difícil prova quanto à existência da desconformidade no momento da celebração do contrato de compra e venda, apenas tendo de demonstrar, naturalmente, a celebração da compra e venda de onde resultou a aquisição do bem e o deficiente funcionamento do mesmo (a desconformidade)<sup>8</sup>.

Neste contexto, conseguiu o Reclamante demonstrar que termoacumulador não funciona de forma expectável a um bem da sua natureza e que estava mal instalado. Esta situação resulta inequívoca da prova junta aos autos pelo Reclamante.

---

<sup>7</sup> Salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

<sup>8</sup> Neste sentido, cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 417.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A Reclamada, contudo, não logrou, aos olhos do Tribunal, ilidir, nos termos do art. 350.º, n.º 2 CC, a presunção constante do art.3.º, n.º 2 do Decreto-Lei, desde logo por ter optado por não intervir no processo.

Face à existência da desconformidade, o Decreto-Lei atribui ao consumidor o conjunto de direitos previstos no art. 4.º, n.º 1, a saber: reparação ou substituição do bem, a redução adequada do preço ou a resolução do contrato. O Reclamante peticionou junto da Reclamada, antes da propositura da ação arbitral, a reparação do bem, não obtendo uma resposta positiva ao seu pedido.

Estando demonstrada a desconformidade, começa-se por se esclarecer a questão relativa à hierarquia de exercício dos direitos atribuídos ao Reclamante. Da redação do preceito legal não decorre a existência de uma hierarquia no exercício dos direitos pela Reclamante, com exceção do que se dispõe no n.º 5 do artigo 4.º<sup>9</sup>: “[o] consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”. Remete-se, deste modo, para os termos gerais de exercício de um direito, os quais se devem configurar dentro dos limites do art. 334.º CC, no qual se dispõe que “[é] ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Cfr. ALEXANDRE MOTA PINTO, “Venda de Bens de Consumo e Garantias. O Direito Vivido nos Tribunais”, *in I Congresso de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2016, pp. 198 e ss., afirmando o autor desconhecer qualquer caso em que o tribunal tenha qualificado o exercício da resolução do contrato pelo consumidor como abusivo.

<sup>10</sup> Cujo conhecimento é oficioso, tal como se lê em “I - O abuso de direito é de conhecimento oficioso, devendo o tribunal apreciá-lo enquanto obstáculo legal ao exercício do direito, quando, face às circunstâncias do caso, concluir que o seu titular excede manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e pelo fim social e económico do direito; II - O tribunal está vinculado a tomar conhecimento do abuso de direito se do conjunto dos factos alegados e provados resultarem



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A análise da licitude da escolha que pertence ao consumidor – aqui na posição de Reclamante – apenas pode ser aferida casuisticamente<sup>11</sup> no sentido de determinar se configura uma situação abusiva ou não.

No caso em apreço, o Reclamante sempre pediu a reparação da instalação junto da construtora e nada mais do que isso e é esse o pedido que mantém, com a especialidade de já ter avançado para a reparação a suas expensas e pedir, agora, o reembolso dos valores. Ou seja, neste momento a questão prende-se com saber se era legítimo que o Reclamante avançasse com a reparação às suas custas, junto de um terceiro, sem aguardar pela resolução do caso pela Reclamada.

Esta análise requer que se verifique um conjunto de fatores que permita concluir pela imputação do dano à Reclamada. Ora, quando exista urgência na reparação – e considerando que a Reclamada não solucionou o problema, nem mostrou disponibilidade para o solucionar, entende o Tribunal que o Reclamante tinha, efetivamente, possibilidade de, “extrajudicialmente, por respeito ao princípio da boa fé, traduzido no equilíbrio das prestações contratuais, proceder à reposição da conformidade com o apoio de um terceiro, exigindo o pagamento do preço ao vendedor”<sup>12</sup>.

Por conseguinte, considera o Tribunal estarem preenchidos os requisitos que justificaram a atuação do Reclamante, sendo de considerar procedente o seu direito contra a Reclamada ---.

---

provados os respectivos pressupostos legais.”, cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 20.12.2022, processo n.º 8281/17.4T8LSB.L1.S1

<sup>11</sup> Ainda que a figura do abuso de direito seja consagrada no CC em termos objetivos, pelo que não releva se o titular do direito se encontra consciente de estar a agir em abuso de direito, cfr. ANA PRATA, *Código Civil Anotado*, Vol. I, Coimbra, Almedina, 2017, p. 407.

<sup>12</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 7.ª Ed., Coimbra, Almedina, 2020, pp. 331-332.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução de 295,20€ (duzentos e noventa e cinco euros e vinte cêntimos) relativos aos custos com a reinstalação do termoacumulador e respetivo painel solar, para o IBAN do Reclamante PT50 ----, no prazo de 20 (vinte) dias.

Fixa-se à ação o valor de 295,20€ (duzentos e noventa e cinco euros e vinte cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de fevereiro de 2024.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)