

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Proc. n.º 1910-25

SENTENÇA

Sumário:

1. A aquisição de um aparelho de ar condicionado, juntamente com a respetiva instalação a cargo do vendedor traduz a existência de um contrato misto de compra e venda e de prestação de serviços.
2. Detetado um defeito na instalação de um aparelho de ar condicionado, o direito do consumidor traduz-se na obtenção da reparação dessa instalação e não na substituição do equipamento.

I - Relatório:

██████████ apresentou reclamação **contra** ██████████

Alegou que adquiriu um aparelho de ar condicionado a 13-8-22, pelo valor de € 539,00. Tendo o equipamento sido instalado através da Reclamada no dia 30-9-22, pagou o valor de € 476,46.

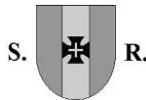
A 20-6-23 o equipamento começou a verter água, tendo sido reparado pela Reclamada.

A 16-10-24 o Reclamante comunicou à Reclamada que o equipamento não estava a arrefecer, deitando apenas ar quente.

A Reclamada encaminhou o problema para a marca, no entanto, até à presente data a situação não se encontra resolvida, o que está a causar grandes transtornos ao consumidor.

A empresa ██████████ efetuou um teste de estanquidade ao sistema, tendo verificado a existência de fuga na instalação e perda de gás, concluindo que a tubagem deveria ser substituída.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Pretende que seja determinada a *substituição do equipamento*, uma vez que o problema tem origem na instalação defeituosa, que foi assegurada pela Reclamada (empresa indicada por esta por questões de assegurar a garantia).

A Reclamada apresentou contestação e deduziu reconvenção.

Alegou que, conforme relatório junto pelo Reclamante, verificou-se a “... existência de fuga na instalação e perda de gás, necessário efetuar substituição da tubagem”. Em nenhum momento foi detetado qualquer tipo de desconformidade com o equipamento/produto, mas sim com a “tubagem” da instalação.

A Reclamada contactou, por diversas vezes, o ora Reclamante, com o propósito de coordenar com a respetiva equipa técnica a ida ao local proceder às reparações necessárias, no entanto, o Reclamante nunca permitiu a ida ao local efetuar as reparações necessárias na “tubagem/instalação”, porquanto, insistia na substituição do equipamento/produto.

A única desconformidade detetada encontra-se unicamente relacionada com a “tubagem/instalação”, a qual, a ora Reclamada, sempre assumiu, a suas expensas, a respetiva reparação, a qual não foi realizada, única e exclusivamente por responsabilidade do ora Reclamante, pois este insiste na substituição do equipamento/produto.

A Reclamada foi obrigada a despender dos seus recursos humanos para acompanhar as interpelações e dar resposta às mesmas. No entanto, por consequência das constantes interpelações da cliente, diversas horas de trabalho, de diversos intervenientes e colaboradores da [REDACTED] dispensaram diversas horas de trabalho no acompanhamento desta reclamação, sem qualquer fundamento.

As horas de trabalhos contabilizam em € 150,00, pretendendo, em sede de pedido reconvenicional, a condenação do Reclamante no pagamento dessa quantia, a fim de reverter a favor de uma instituição de solidariedade escolhida por este Tribunal Arbitral.

II - Factos provados:

Em 13-8-22, o Reclamante adquiriu à Reclamada um equipamento de ar condicionado, com a respetiva instalação.

Após a instalação, verificou-se que o equipamento começou a verter água, problema que foi resolvido pela Reclamada depois de o Reclamante o ter denunciado.

Em Outubro de 2024, verificou-se que o equipamento não arrefecia o ar, de modo que, feita a reclamação, foi efetuado o diagnóstico, concluindo-se que o problema estava na deficiente instalação.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A Reclamada dispôs-se a efetuar a reparação da instalação, mas o Reclamante insistiu sempre pela substituição do equipamento, por ter receio de que os problemas continuassem.

IV - Apreciação do caso:

Os factos revelam a existência de um contrato misto de compra e venda e de prestação de serviços, sendo que a falta de conformidade relevante respeita simplesmente à execução do serviço de instalação do equipamento, já que o problema da fuga de águas foi oportunamente resolvido.

Nestas circunstâncias o direito que é reconhecido ao consumidor, nos termos do art. 15º, nº 1, do DL nº 84/21, de 18-10, passa pela reparação da instalação do equipamento e não pela substituição do aparelho de ar condicionado.

Quando, durante o prazo de garantia, o bem adquirido pelo consumidor revele desconformidades, poderá invocar perante a vendedora os direitos reconhecidos por aquele normativo. Porém, não é esta a situação que está em causa por agora, já que o diagnóstico que foi efetuado aponta simplesmente para um problema relacionado com a instalação do equipamento.

Apesar da recusa revelada pelo Reclamante no sentido de permitir a reparação da instalação, sob o pretexto de que deveria ser substituído o equipamento, tal não revela uma situação de má-fé nem confere à Reclamada o direito de exigir uma indemnização, como pede em reconvenção, na medida em que o motivo subjacente a tal recusa está no receio de que o equipamento venha de novo a revelar problemas de mau funcionamento.

V - Decisão:

Face ao exposto, não se reconhecendo ao Reclamante o direito a obter a substituição do equipamento, é-lhe reconhecido, no entanto, o direito a obter da Reclamada a reparação da sua instalação.

Improcede ainda o pedido reconvenicional.

Sem custas.

Funchal, 29-7-25

A. Abrantes Geraldès

