



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

Proc. n.º 1918-25

SENTENÇA

Sumário:

1. Tendo sido encomendado pelo consumidor um frigorífico com uma certa qualidade e verificando-se que foi fornecido e instalado outro modelo, é de reconhecer o direito a obter a substituição, ainda que com pagamento do diferencial de preço.
2. Constitui obrigação do fornecedor de uma cozinha e de eletrodomésticos reinstalar o eletrodoméstico que foi retirado do local para reparação de uma avaria efetuada no período de garantia.

I - Relatório:

██████████ apresentou reclamação contra ██████████.

Alegou que a instalação da cozinha fornecida pela Reclamada se arrasta desde julho de 2024, marcada por sucessivos incumprimentos e contratempos.

Em julho de 2024 realizou o pagamento integral de 100% dos eletrodomésticos e 50% do valor da cozinha (faturas e recibos em anexo).

A 12-8-24, a Reclamada enviou uma fotografia para confirmação de detalhes da cozinha. A partir desta data, começaram a surgir dificuldades na comunicação e no cumprimento dos prazos.

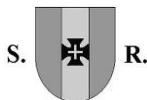
A 14-8-24 o Reclamante confirmou as fotos enviadas pela Reclamada como estando corretas.

A 29-8-24 a Reclamada informou que a entrega estaria prevista para os dias 6 ou 9 de setembro, dado que a fábrica estaria a concluir a produção.

Em setembro de 2024 o Reclamante efetuou o pagamento do saldo remanescente, após a Reclamada assegurar que a instalação poderia ser realizada.

A 17-9-24 questionou a montagem da ilha e dos eletrodomésticos e a 18-9-24 foi confirmado que a equipa se deslocaria à obra no dia seguinte.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Foi efetuado o pagamento integral para aquisição e instalação da cozinha, tendo-me sido garantida a conclusão na primeira semana de agosto. Contudo, à data da reclamação, em outubro, a obra permanecia por concluir, impedindo-me inclusive de habitar a casa e de dar seguimento às restantes obras.

Exigi, então, a conclusão imediata da instalação e uma indemnização no valor de 1.750€, reservando-me o direito de recorrer aos meios legais."

A 10-10-24 a Reclamada confirmou a data para conclusão da instalação (11-10-24, às 09h00).

A 14-11-24 foi reportado que o frigorífico disparava a eletricidade.

A 27-11-24 o eletricista confirmou que o problema era no motor do frigorífico, tendo de suportar a totalidade dos custos desta intervenção.

A 2-12-24 enviou a foto da referência do frigorífico, solicitando à Reclamada o envio de técnico para reparação.

A 5-12-24 informou que o problema era da responsabilidade da Reclamada e não da [REDACTED], exigindo solução imediata.

A 9-12-24 foi-lhe comunicado que o técnico tinha concluído outros trabalhos e questionaram a possibilidade de agendar visita à casa, o que até hoje não aconteceu.

A 16-12-24 foram reportados danos numa gaveta da cozinha, enviando respetivas fotos.

A 17-12-24 a Reclamada solicitou esclarecimentos adicionais sobre o problema da gaveta, sem resolução até à presente data.

A 21-12-24 insistiu pela resposta relativamente ao problema do frigorífico.

A 5-1-25 foram identificados novos problemas, como parafusos expostos, tampas em falta e defeitos nos acabamentos.

A 5-1-25 foi reforçada a insatisfação, salientando que, apesar de sucessivas comunicações, não foi enviado profissional competente para corrigir as falhas existentes.

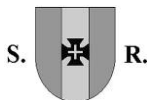
Adicionalmente, foi-lhe garantido pela Reclamada que um técnico definiria no local os pontos de luz, águas, esgotos e o local de instalação do exaustor, o que nunca se verificou.

Devido a esta falha, teve de suportar, entre outros, um custo de € 1.747,00 relativos ao "refazimento integral dos trabalhos de adaptação do teto: deslocação dos tubos de extração, reinstalação de pladur, lixagem e pintura" – fatura em anexo

Pretende que a Reclamada:

- Proceda à substituição do frigorífico para um modelo *No Frost*, conforme solicitado aquando da encomenda.
- Reparação integral da máquina de lavar roupa, que permanece inoperacional.
- Correção completa, sem custos adicionais, de todos os defeitos reportados.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

- Reembolso das despesas comprovadas com a reparação do teto.
- Reembolso do valor de € 1.747,00.

II - Factos provados:

O Reclamante acordou com a Reclamada o fornecimento e instalação de uma cozinha, envolvendo móveis e os eletrodomésticos, tendo realizado o pagamento integral de 100% dos eletrodomésticos e 50% do valor da cozinha, a que acresceu mais tarde o pagamento da parte restante do valor da cozinha.

Para o efeito, forneceu as medidas da cozinha a fim de serem desenhados os móveis, incluindo um imóvel tipo ilha que ficaria isolado e ao qual se sobreporia um exaustor.

Aquando da instalação da ilha verificou-se que o furo existente no teto não alinhava com o local onde ficaria o exaustor, o que determinou a realização de uma ligação por parte da Reclamada.

O Reclamante, quando contactou a Reclamada, pretendia que o frigorífico [REDACTED] seria do tipo NO FROST, sendo que aquele que foi faturado e que depois foi instalado na cozinha não tem esta característica, sem que o Reclamante na ocasião se tivesse apercebido dessa divergência.

O frigorífico encastrado que foi faturado e instalado tinha o preço de € 889,50 + IVA a 22%, considerando já o desconto comercial de 30% nos termos que constam da fatura de

A máquina de lavar encastrada que foi instalada apresentava uma avaria cuja reparação foi efetuada pelo representante da [REDACTED], sendo que para o efeito teve de ser retirada do local onde se encontrava, o que foi feito pela Reclamada que foi chamada pelo Reclamante.

Porém, efetuada a reparação, a máquina de lavar não foi reinstalada nos termos corretos, situação que ainda não foi corrigida.

Não se provaram os seguintes factos:

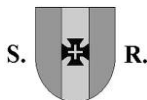
Quais os motivos que levaram à demora na aplicação da cozinha.

Se a localização da abertura destinada ao exaustor de fumos da ilha foi exatamente referenciada pelo Reclamante e se a necessidade de realizar uma posterior ligação foi da responsabilidade da Reclamada.

Se por causa dessa situação o Reclamante gastou a quantia de € 1.747,00 referida na fatura de fls. 15.

Se existem outras falhas nos móveis da cozinha.





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

A decisão da matéria de facto resultou dos depoimentos do Reclamante, do representante da Reclamada e da testemunha por esta apresentada, sendo que relativamente aos factos não provados os referidos depoimentos não foram coincidentes e não se encontram sustentados noutros meios de prova credíveis.

Considerou-se provada a versão apresentada pelo Reclamante a respeito das características exigidas para o frigorífico, considerando a versão que o mesmo apresentou e o facto de se tratar de uma cozinha com valor elevado relativamente à qual o Reclamante pretendia eletrodomésticos da maior qualidade.

Igualmente se considerou provada a situação em que se encontra a máquina de lavar roupa considerando as declarações do Reclamante e a fotografia apresentada.

IV - Apreciação do caso:

A matéria de facto revela que existe uma divergência relativamente ao tipo de frigorífico pretendido pelo Reclamante e por este referenciado na ocasião em que contratou com a Reclamada e o exemplar que efetivamente foi fornecido e instalado.

Nesta medida, embora tenha ficado a constar da fatura que foi apresentada ao Reclamante e que por este foi paga um frigorífico [REDACTED] sem a qualidade NO FROST, não se mostra exigível imputar-lhe essa falha, tendo em consideração que era a Reclamada que detinha os conhecimentos ajustados a diferenciar cada um dos aparelhos e a fornecer e instalar na cozinha do Reclamante o tipo de frigorífico que o mesmo pretendia e que se prontificou a pagar.

Verifica-se, por outro lado, uma falta de conformidade relativamente à instalação da máquina de lavar. Tendo sido desinstalada para efeitos da sua reparação, era sobre a Reclamada que recaía a obrigação de proceder à sua reinstalação, tanto mais que, tratando-se de máquina encastrada, existem aspetos da instalação e adequação ao local que podem escapar a quem não exerça a atividade de fabrico e instalação de cozinhas e venda e instalação dos eletrodomésticos.

No mais improcede a reclamação por falta de base factual necessária.

V - Decisão:

Nestes termos, julga-se parcialmente procedente a reclamação e:

- a) Condena-se a Reclamada a substituir o frigorífico combinado de encastre [REDACTED] KIS86AFE0, constante da fatura de fls. 10, que foi faturado e fornecido ao Reclamante pelo preço final de € 889,50+IVA (depois do desconto comercial de 30%), por um outro frigorífico encastrado da mesma marca e**





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

tamanho que se encaixe no local onde aquele foi implantado, mas que seja do tipo **NO FROST**;

- b) Se o preço do frigorífico (com o referido desconto comercial de 30%) for superior ao que foi pago pelo Reclamante, este suportará o diferencial;
- c) Condena-se a Reclamada a proceder à reinstalação da máquina de lavar no local e nas condições em que a mesma foi instalada antes de ser reparada a avaria.

Sem custas.

Funchal, 26-11-25

A. Abrantes Geraldes

