

Processo n.º 239/2025

Sentença n.º196 / 2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua representante legal ----;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos e representada pelos seus mandatários Dr. --- e Dra. ---.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos; ao produtor pode opor os direitos previstos no artigo 40.º, ou seja, a reparação ou substituição.

IV. Sendo peticionada a resolução do contrato, esse direito só pode ser oposto à contraparte do consumidor na relação contratual, ou seja, o vendedor.

V. O direito à resolução, por seu turno, é regulado nos termos dos artigos 15.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como nas hipóteses do artigo 16.º do mesmo normativo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 01.08.2024, a Reclamante adquiriu um frigorífico combinado, marca ---, junto da Reclamada ----. Sucede, porém, que alega que uma semana após a entrega verificou que se formou uma enorme camada de gelo na parte superior e nas laterais do congelador. Assim, contactou a Reclamada com vista a devolver e escolher outro, tendo a Reclamada ----, indicado ser necessária a realização de uma vistoria da assistência técnica, a qual só veio a acontecer em setembro devido ao período de férias.

A assistência técnica disse que o comportamento era normal naquele frigorífico, não havendo qualquer desconformidade. Foram realizados mais pedidos de assistência técnica, mas não logrou a Reclamante conseguir ultrapassar o problema.

Neste contexto, peticiona a condenação das Reclamadas na resolução do contrato e no pagamento de juros indemnizatórios pelo desgaste causado pela situação.

A Reclamada ---, por seu turno, defende-se por exceção, alegando ser parte ilegítima nos autos em virtude de não ter uma relação jurídica com a Reclamante, e por impugnação, sustentando não existir uma desconformidade do bem em causa. Peticiona, assim, a sua absolvição da instância por ilegitimidade passiva nos autos ou, caso não entenda o Tribunal nesse sentido, a sua absolvição do pedido.

A Reclamada ----, também impugna a pretensão da Reclamada, sustentando não existir uma desconformidade do bem em causa, dado que estamos perante um frigorífico *low frost* e não um frigorífico *no frost*.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

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

- a) A Reclamante adquiriu no dia 01.08.2024, um frigorífico combinado, marca ---, modelo ---, junto da Reclamada ---- no valor de 760 € (setecentos e sessenta euros);
- b) A Reclamada ---- dedica-se à atividade de indústria e comércio de material e aparelhos elétricos;
- c) As especificações do combinado adquirido pela Reclamante são: “Combinado de encastre da Série 5000 ColdSense Dynamic Air LowFrost de 177 cm, LowFrost, Compressor Inverter, 2 gavetas de vegetais, luzes LED, calhas deslizantes, instalação rápida”;
- d) O frigorífico, na zona do congelador, apresenta uma camada de gelo espessa;
- e) A camada de gelo persistiu mesmo após o apagão que afetou a Península Ibérica;
- f) Na página da internet o frigorífico ---- estava publicitado com a menção “No frost”;
- g) Foi realizada uma vistoria técnica ao frigorífico após a realização de uma vistoria.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. 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 respeita aos factos provados: os mesmos decorrem da prova documental junta aos autos e dos esclarecimentos oferecidos pelas declarações das partes.

Quanto ao relatório produzido pela Reclamada ---. O técnico da assistência técnica refere a propósito do aparelho que “Apresentava-se com normal funcionamento. A ligeira camada de gelo que aparece na superfície de evaporação é normal e variável com a frequência de abertura da porta, assim como a relatividade de humidade do ar ambiente da cozinha onde se encontra instalado” [sic]. Junta aos autos fotografias da camada de gelo, permitindo ao Tribunal verificar a existência de uma placa de gelo que resistiu, inclusivamente, ao apagão que afetou toda a Península Ibérica.

De acordo com ao artigo 388.º CC, “[a] prova pericial tem por fim a percepção ou apreciação de factos por meio de peritos, quando sejam necessários conhecimentos especiais que os julgadores não possuem, ou quando os factos, relativos a pessoas, não devam ser objecto de inspecção judicial”. Por seu turno, o artigo 389.º CC determina que “[a] força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo tribunal”.

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

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º2 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.

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

Cumprе analisar a legitimidade das Reclamadas.

**

O contrato de compra e venda no âmbito do qual foi adquirido o frigorífico objeto dos autos foi celebrado com a Reclamada ---. Neste sentido, há uma relação jurídica entre a Reclamante e a Reclamada ----, dado que esta última assume a posição de vendedor do bem objeto do litígio, sendo parte legítima nos autos. Na falta de disposição diretamente aplicável, deve o Tribunal socorrer-se do previsto no CPC¹, o qual estabelece no seu artigo 30.º, n.º 1, segunda parte, “(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer”. Neste sentido, a Reclamada --- surge como parte legítima nos presentes autos, tendo legitimidade passiva.

No que concerne à Reclamada ----: pese embora não assuma a posição de vendedor do bem, importa analisar se configura um produtor para efeitos do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021. De acordo com o artigo 2.º, al. p), deve entender-se, para efeitos deste diploma, como “Produtor”, o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto”. Parece, portanto, poder considerar-se a Reclamada ---- como produtor do bem para efeitos de aplicação do referido Decreto-Lei, sendo parte legítima na causa.

No dia 01.08.2024, a Reclamante celebrou com a Reclamada --- um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de uma coisa móvel (frigorífico combinado, marca ---, modelo---), no valor de 760 € (setecentos e sessenta euros).

¹ CPC – Código de Processo Civil.

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 artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do artigo 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 no dia 01.08.2024, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A empresa vendedora é, conforme resulta do conhecimento público, uma sociedade comercial que se dedica à comercialização de aparelhos elétricos, entre outros bens, e a Reclamante adquiriu o seu frigorífico para um uso pessoal, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

Estando demonstrada a existência de uma relação de consumo, está também preenchido, em virtude do valor da causa e do início da ação ter sido impulsionado pela consumidora, o requisito da competência material deste Tribunal.

Importa, no entanto, deixar uma nota: a Reclamante optou por propor a ação contra o profissional (vendedor) e contra o produtor. A responsabilidade do produtor, porém, surge em termos ligeiramente distintos da que é consagrada para o vendedor, pois nos termos do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, determina-se que “[s]em prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem (...) que

apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.” O que significa que os únicos direitos que a Reclamante pode exercer contra o produtor são, precisamente e nos termos legais, a reparação ou substituição.

Neste sentido, o seu pedido não está em conformidade com o normativo legal, pois peticiona contra o produtor a resolução do contrato. Este pedido, porém, nunca pode ser oposto ao produtor, dado que o mesmo não integra a relação creditícia que se encontra na génese do litígio. Estamos, portanto, perante uma exceção perentória que impede quanto à Reclamada ----. a produção do efeito jurídico que a Reclamante pretende fazer valer. Nestes termos, não resta ao Tribunal mais que absolver a Reclamada ---- do pedido que quanto a si é deduzido por verificação de uma exceção perentória: não é parte na relação creditícia, isto é, não assume a posição de vendedor do frigorífico, não podendo ser condenada na resolução de um contrato que não celebrou.

Quanto à Reclamada ----: esta é a contraparte negocial da Reclamante, recaindo sobre si a obrigação de entregar bens conformes com o contrato (artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021).

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei. Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. a) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem corresponder “à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade,

a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;”, bem como nos termos do artigo 7.º, n.º 1 al. b os bens devem “[c]orresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável”. Neste sentido, o frigorífico deveria, em termos de formação de placas de gelo, comportar-se da mesma forma que um frigorífico da mesma espécie. Por outro lado, estando publicitado como *no frost*, não deveria ser um *low frost*.

É certo, conforme alegou a representante legal da Reclamada ---, que estamos perante um *low frost* – mesmo afastando a captura de ecrã que a Reclamante junta aos autos para demonstrar que a publicitação era enquanto *no frost* –, porém a formação do gelo não acontece de forma lenta (*low*), mas, sim, bastante célere. Um congelador deve poder ser aberto diariamente sem formar uma placa de gelo daquela espessura; se assim não é, não funciona como se espera dos bens da sua espécie. Com efeito, um sistema *low frost* implica naturalmente a formação de gelo, contudo de modo reduzido na área de congelação, não exigindo por isso descongelações frequentes. Esta não é a situação dos autos. Deve qualificar-se juridicamente o bem como desconforme.

Dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando

que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. Sucede, porém, que nos presentes autos a Reclamada ---. não logrou realizar uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021: pelas fotografias juntas aos autos fica clara a formação anormal da placa de gelo, num produto que não apresenta danos.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste à Reclamante um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

A Reclamante, por seu turno, peticiona a resolução do contrato de compra e venda. Assim, nos termos da hierarquia legalmente prevista, importa verificar se existe fundamento legal para conceder a resolução do contrato. Nos termos do artigo 15.º, n.º 4, não parecem estar preenchidos os requisitos para que a Reclamante possa exercer o direito de resolução do contrato.

Sucede, porém, que no próprio correio eletrónico pelo qual comunicou o relatório técnico ao Tribunal, a Reclamada afirma “confirmamos a nossa indisponibilidade para trocar o combinado adquirido pela Reclamante pois consideramos que cumprimos o nosso dever profissional”. Estamos, portanto, perante uma declaração perentória de não reposição da conformidade pela Reclamada ---.

Assim, nos termos do artigo 15.º, n.º 4, al. a), iii), determina-se que o consumidor tem direito à resolução do contrato quando o profissional “[t]enha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior”.

Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”. Por conseguinte, determina o Tribunal a resolução do contrato.

Quanto ao pedido de juros indemnizatórios pelo desgaste causado pela situação: a função dos juros não é indemnizar pelo desgaste, mas, outrossim, quando exista uma mora ou incumprimento, o que não se verifica nos presentes autos. E sempre se diga o seguinte: mesmo que se entendesse o pedido da Reclamante como uma indemnização por danos não patrimoniais, estes são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste sentido, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. E neste ponto claudica a pretensão da Reclamante, pois não logrou demonstrar a sua existência.

Aliás, conforme tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Neste sentido, decidiu o Supremo Tribunal de Justiça que “[a] gravidade do dano moral deve medir-se por um padrão objectivo, embora tendo em conta as circunstâncias do caso concreto, e não em função de factores subjectivos, donde que os vulgares incómodos, contrariedades, transtornos e indisposições, por não atingirem um grau suficientemente elevado, não conferem direito a indemnização por danos não patrimoniais”².

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação quanto à Reclamada -- e, em consequência, condena-se a mesma no pedido de resolução do contrato e absolve-se a Reclamada ----. do pedido em virtude da verificação de exceção perentória.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 760 € (setecentos e sessenta euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 3 de junho de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

² Cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 02.04.2008.