

**Processo nº 322/2025**

**Sentença n.º 223 / 2025**

**SUMÁRIO:**

1. Um problema estético na porta de um frigorífico constitui uma falta de conformidade, tendo o consumidor direito à reparação do frigorífico, traduzida na entrega e instalação de uma nova porta.
2. O profissional deve indemnizar o consumidor de todos os danos que resultem da circunstância de a coisa não ser entregue ao consumidor em conformidade na data acordada.

---

**1. PARTES**

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

**2. OBJETO DO LITÍGIO**

A reclamante pede a reposição da conformidade da porta do frigorífico fornecido pela reclamada e uma indemnização no valor de 1800 € pelos danos decorrentes da mora no cumprimento do contrato. Na audiência, a reclamante pediu para ser alterado o pedido no sentido de a reclamada ser condenada também numa sanção compulsória, em valor a decidir pelo tribunal, por cada dia de atraso na entrega da porta do frigorífico conforme, a começar no dia 1 de julho de 2025. Foi dado o prazo de 3 dias úteis à reclamada para se pronunciar sobre esta alteração do pedido. A reclamada não se pronunciou, não se opondo à alteração, pelo que se admite a alteração do pedido.

### **3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO**

A 29 de maio de 2025 realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação foram ouvidas as partes e a seguinte testemunha:

- Gustavo Branquinho Crespo Teixeira Santos – marido da reclamada

### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

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

A reclamante celebrou um contrato com a reclamada para que fosse instalada em sua casa um cozinha feita à medida, segundo suas as especificações. O contrato foi celebrado a 3 de outubro de 2024, pelo preço total de 6350,08 €. A entrega foi acordada para dia 2 de dezembro de 2024, com montagem prevista entre os dias 2 e 6 de dezembro de 2024.

No dia da entrega, faltavam alguns materiais e outros vieram danificados. Nessa sequência, a reclamante teve de se deslocar várias vezes da sua casa em Porto Salvo até à loja da reclamada na Alta de Lisboa para ir buscar os materiais em falta. Concluída a montagem, ficaram em falta ainda várias peças. Esta situação foi descrita pela reclamante e pela testemunha, não tendo também sido colocada em causa pela reclamada.

Houve, ao longo dos meses, várias insistências por parte de reclamante, através de e-mails, telefonemas e do livro de reclamações, sem resposta adequada por parte da reclamada. Apenas em abril de 2025 foram instaladas algumas das peças que faltavam, incluindo uma que permitia que o despenseiro ficasse funcional, o que o tribunal ficou convencido que causou inconvenientes à reclamante, uma vez que não tinha um sítio prático para arrumar mercearias. À data da audiência, o contrato não se encontrava ainda integralmente cumprido, faltando a entrega de uma porta para o frigorífico, uma vez que já foram entregues várias desconformes.

Neste momento, encontra-se montada uma que é funcionalmente adequada, mas tem um defeito estético.

À data da celebração do contrato a reclamante encontrava-se grávida, tendo a bebé nascido em fevereiro, pelo que o processo decorreu em parte durante a gravidez e em parte com um bebé recém-nascido em casa.

A reclamante não apresenta provas de danos patrimoniais. A testemunha apenas relatou algumas deslocações entre Porto Salvo e a Alta de Lisboa, que implicarão o gasto de gasolina e desgaste do automóvel, mas que são de difícil contabilização. Os danos alegados pela reclamante são portanto essencialmente não patrimoniais. O tribunal considera provado que a entrega de peças desconformes, que obrigaram a várias deslocações durante a semana de montagens, um atraso de 4 meses até envio de novas peças, algumas delas essenciais à utilização da cozinha e um atraso de 7 meses (ainda a contar) para entrega da última peça causaram sérios incómodos à reclamante, em especial por se encontrar num período mais delicado da vida, como é a gravidez e a recém-maternidade.

#### **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 oficiosamente conhecer.

\*\*

No dia 3 de outubro de 2024, a reclamante e a reclamada celebraram um contrato relativo ao fornecimento e instalação na sua casa de um cozinha feita à medida, segundo especificações da reclamante. O contrato foi celebrado pelo preço total de 6350,08 €. A entrega foi acordada para dia 2 de dezembro de 2024, com montagem prevista entre os dias 2 e 6 de dezembro de 2024. Como a Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu a cozinha para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato misto de compra e venda e de empreitada de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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, a conformidade afere-se, entre outros elementos, por a coisa “possuir as qualidades e outras características, (...) habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza”.

No caso, a porta do frigorífico, apesar de funcionalmente adequada, tem um defeito estético. As coisas têm também uma “função decorativa”<sup>1</sup>, correspondendo um defeito estético a uma desconformidade, não se admitindo que as coisas vendidas por profissionais a consumidores apresentem esse tipo de desconformidade, apesar de serem funcionais.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

A reclamante pede a reposição da conformidade da porta do frigorífico fornecido pela reclamada, o que corresponde à reparação do móvel, efetivada pela substituição da sua porta. A reclamada deve, assim, ser condenada na reparação do móvel do frigorífico, procedendo à substituição da porta, entregando e instalando uma nova, em conformidade com o contrato celebrado.

A reclamante pede a condenação da reclamada numa sanção pecuniária compulsória, em valor a decidir pelo tribunal, por cada dia de atraso na entrega da nova porta do frigorífico, a começar no dia 1 de julho de 2025.

---

<sup>1</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª ed., Almedina, 2022, p. 390.

Nos termos do artigo 829.º-A, n.º 1, do Código Civil, “nas obrigações de prestação de facto infungível, positivo ou negativo, salvo nas que exigem especiais qualidades científicas ou artísticas do obrigado, o tribunal deve, a requerimento do credor, condenar o devedor ao pagamento de uma quantia pecuniária por cada dia de atraso no cumprimento ou por cada infracção, conforme for mais conveniente às circunstâncias do caso”.

Ora, neste caso, não parece adequada a condenação numa sanção pecuniária compulsória. Assim, por um lado, está em causa essencialmente, uma obrigação *de dare* (entrega da nova porta) e não *de facere*, não abrangida pela norma. Por outro lado, estando o frigorífico funcional, apesar de todo o desgaste associado ao incumprimento do contrato e ao litígio, não existe uma urgência que justifique esta medida.

A reclamante poderá sempre, se não for cumprida a obrigação de entrega e instalação da nova porta pela reclamada, iniciar um novo processo com um novo pedido de indemnização.

A reclamante pede também uma indemnização no valor de 1800 € pelos danos decorrentes da mora no cumprimento do contrato.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

No caso em apreço, a mora no cumprimento da obrigação de fornecimento e instalação da cozinha e as desconformidades ocorridas ao longo de vários meses, e ainda não resolvidas totalmente, configuram o incumprimento contratual. Além disso, deve ser tido em conta o comportamento da reclamada, que levou a reclamante a ter de se deslocar várias vezes da sua casa em Porto Salvo até à loja e a fazer várias insistências, ao longo dos meses, através de e-mails, telefonemas e do livro de reclamações, sem resposta adequada por parte da reclamada.

No que diz respeito à culpa, uma vez que esta se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil, cabia à reclamada ilidir essa presunção, demonstrando que não agiu como culpa. A reclamada não só não fez prova da ausência de culpa, como a falta de resposta adequada ao longo de vários meses indicia um comportamento culposos.

Relativamente aos danos, não foram alegados ou dados como provados danos patrimoniais, mas foi dado como provado que esta situação causou incómodos relevante à reclamante.

O artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, estabelece que, “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Se é certo que se entende que “os simples incómodos ou contrariedades” não são indemnizáveis, neste caso a situação prolongou-se por vários meses, levando a reclamante, num período sensível, com a final da gravidez e o nascimento do filho, a ter de se deslocar várias vezes à loja da reclamada, a fazer várias insistências através de e-mails, telefonemas e do livro de reclamações, a fazer tarefas domésticas numa cozinha com muitos problemas e a ter de se dirigir a este centro de arbitragem. A responsabilidade civil tem, também, uma função preventiva.

Neste sentido, avalio os danos não patrimoniais sofridos pela reclamante em 800 €.

Encontrando-se verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil, deve a reclamada pagar à Reclamante a correspondente indemnização.

## 5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido de reparação do móvel do frigorífico, condenando-se a reclamada a entregar à reclamante e a instalar uma nova porta.

Julga-se igualmente procedente o pedido de indemnização, condenando a reclamada ao pagamento, a título de indemnização, de € 800.

Julga-se improcedente o pedido de condenação da reclamada numa sanção pecuniária compulsória.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 20 de junho de 2025.

A Árbitra

---

(Joana Campos Carvalho)