

SENTENÇA n.º 385/2025

Processo n.º 1752/2025

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 24/96, de 31 julho tutela a defesa do consumidor indicando os direitos a que o mesmo pode reclamar, nomeadamente pelo direito à qualidade dos bens e serviços.
2. A legitimidade para responder pela resolução do negócio recai sobre o vendedor e não sobre o produtor.
3. A figura da responsabilidade civil tem vários pressupostos legais, e cabe à parte a prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais que possam ter existido.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos.

Contudo de forma genérica podemos sumariar o pedido à resolução do contrato e recolha do frigorífico, acrescido de compensação financeira pelos prejuízos materiais e financeiros, no valor total peticionado de €579.99.

O reclamante descreveu que «Adquiri um frigorífico Indesit (Push&Go Modelo INFC9 TA23X, EAN: 8050147626764) em abril de 2022, o qual apresentou uma avaria desde novembro de 2024. Apesar de múltiplos pedidos de assistência para a reparação, o serviço de apoio ao cliente/reparações não conseguiu fornecer uma solução satisfatória, causando-me continuo transtorno a mim e ao meu agregado familiar.»

Não existem nos autos documentos comprovativos de danos patrimoniais, de qualquer intervenção da ---, de qualquer substituição do bem, pelo que e com base no apresentado o pedido rege-se a uma compensação pedida por danos não patrimoniais.

O reclamante em comunicação à reclamada junto aos autos define o pedido em que se baseia em:

«Reembolso total do valor de compra do frigorífico (579,99€), pois a reparação excedeu o prazo razoável de 30 dias e fui forçado a adquirir um novo frigorífico. 2. Indemnização pelos alimentos estragados devido à avaria do frigorífico - 20€ por cada vez que o problema ocorreu novamente (4 ocasiões). 3. Indemnização pela perda de rendimento da renda de março de 2025 (400€). 4. Compensação pelos custos adicionais de alimentação, uma vez que fui forçado a recorrer a refeições prontas, ao custo médio de 10€ por dia durante

aproximadamente 132 dias. 5. Um gesto de boa vontade monetário para compensar o stress, o tempo perdido e a frustração causados por este processo inaceitável. 6. A recolha do frigorífico avariado.»

A reclamada não apresentou contestação escrita em sede de arbitragem.

No dia da audiência fez apenas a sua defesa oral considerando que não foi feita qualquer prova relativamente à sua culpa no sucedido e quanto ao peticionado. Realçou que estava a decorrer um pedido de análise com contacto telefónico feito a 07.03 e carta a 27.03 e posterior recolha e nessa data há a aquisição de um equipamento novo pelo reclamante.

O equipamento foi devolvido em condições a 24.04.2025.

Não há prova documental de qualquer dano.

Em sede de mediação já havia respondido conforme consta nos autos.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€2379.99** (dois mil trezentos e setenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), valor reformulado face ao pedido de indemnização apresentado na comunicação feita aos autos pelo reclamante.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente apenas a Reclamada. O Reclamante não esteve presente nem se fez representar por mandatário, ainda que devidamente notificado.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, e foi ouvida a parte, pois a presença de cada uma delas não é obrigatória e o tribunal pode decidir com base na prova entregue nos autos.

Após tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados tidos como relevantes para a decisão:

a. O reclamante em consequência de contrato de compra e venda de um frigorífico comprou a mesmo a entidade terceira nestes autos e externa a 23.04.2022;

b. A garantia legal é dada pelo vendedor – que não é parte neste processo – e nos primeiros 24 meses tem uma forma de ónus e após tal outro, perante as obrigações de denuncia do consumidor.

c. A garantia legal terminou a 22.04.2025,

d. Mas a 22.04.2024 findos os primeiros dois anos todo o ónus da prova cabe ao consumidor

e. Não existindo um prazo legal para a marca/ produtor fazer a substituição do bem,

f. O que à luz da lei se aplica aos 30 dias é meramente indicativo e apenas com aplicação nos primeiros 24 meses, se a especial complexidade do caso não afastar tal.

g. O reclamante fez queixa formal a 27.03.2025 conforme carta nos autos.

h. O Reclamante nada pagou à Reclamada;

i. Foi feita a aquisição de um novo equipamento com data de 27.03.2025 por €649.99, a outra empresa que não a reclamada.

j. São alegados danos patrimoniais sem qualquer recibo/fatura de tal;

k. São alegados danos não patrimoniais pelos prejuízos causados, mas sem qualquer prova documental, técnica, testemunhal e afim.

l. O bem que havia sido recolhido foi devolvido pela reclamada em condições.

m. Não logrou o reclamante fazer prova do que é alegado por si.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Na presente situação podemos desde logo destacar não estar perante uma relação de consumo tipicamente pensada e de forma direta entre o Reclamante e a reclamada, o que poderia fazer discutir a legitimidade da mesma nesta ação, já que o reclamante enquanto consumidor, nada adquiriu à mesma.

A relação de consumo a existir é nos termos da Lei das Garantias – DL 84/2021, é em primeira instância sempre com o vendedor, que responde pelos direitos do consumidor.

A Reclamada aqui nos autos tem a qualidade de produtor ou representante da marca em Portugal e que por isso apenas poderia vir a responder pela substituição ou reparação do bem:

« Artigo 40.º - Responsabilidade direta do produtor

1 - Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem, conteúdo ou serviço digital 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.(...)»

Nos autos não há prova de que a reclamada tenha negado a reparação ou substituição e em audiência a apresentação de defesa oral dada ao tribunal foi de que o bem foi recolhido e devolvido em condições, e sem que o reclamante aguardasse essa nova situação, tomou a iniciativa de adquirir novo produto, sobre o qual a reclamada nenhuma responsabilidade tem.

Assim legalmente tem de decair o pedido de resolução do negócio e devolução do valor pago, uma vez que à reclamada nenhum bem foi adquirido e que esta não responde pela resolução.

Quanto a qualquer pedido de indemnização que se coloca em €1800 de acordo com o documento de reclamação nos autos, verifica-se que nenhum documento ou prova inerente à existência de um dano com nexo de causalidade sobre a reclamada foi entregue a este tribunal.

Assim a discussão incide sobre a obrigação de compensação ou não do consumidor por danos que este tenha tido ou pelos danos que pela sua gravidade possam merecer por parte do Direito proteção.

Denote-se assim que resulta da lei de defesa do consumidor, que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Contudo desde logo e como já sublinhado a reclamada não tem qualquer contrato direto com o reclamante, nem lhe forneceu qualquer bem, tendo apenas feito o acompanhamento como representante da marca pela reclamação de falta de conformidade do bem que recebeu diretamente ainda que nada tivesse vendido.

Nos termos do art. 12.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

« 1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. »

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não violou qualquer disposição legal que obrigue a uma compensação a pagar ao consumidor.

Mas há que ter em conta que a lei não tutela meros transtornos, mas apenas danos e que os pressupostos da responsabilidade civil terão de estar reunidos, desde que seja feita a devida prova.

Mas para que a pretensão do reclamante tenha êxito impunha-se que ele demonstrasse os factos nos quais sustenta a sua pretensão. Na verdade estabelece o art.º 342 do Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

Haveria apenas inversão do ónus da prova sempre que as regras vigentes em matéria de distribuição do ónus da prova, isto é, que determinam a quem cabe o ónus da prova, se invertam, o que não ocorre.

No Direito português, há inversão do ónus da prova quando haja presunção legal, dispensa ou liberação do ónus da prova, ou convenção válida nesse sentido, e, de um modo geral, sempre que a lei o determine. Há também inversão do ónus da prova, quando a parte contrária tiver culposamente tornado impossível a prova ao onerado, sem prejuízo das sanções que a lei de processo mande especialmente aplicar à desobediência ou às falsas declarações.

Assim conclui-se que tal ónus da prova, que impendia sobre o reclamante não foi satisfeito, não havendo nesta situação qualquer inversão que o isente de tal.

Acrescente-se por fim que segundo o n.º 1 do artigo 496º CC., só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pelo Reclamante merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão proferida pelo Tribunal Arbitral de consumo afeto ao CACRC, de 15/05/2018, no proc. nº 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica (...).”

Deste modo, por força do disposto naquele nº 1, do artigo 12º da Lei 24/96, os danos não patrimoniais (tais como a dor, alguns tipos de incomodo, o mal-estar e o desconforto) resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos só são passíveis de serem indemnizados, por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes. O que neste caso não ficou de todo provado que se possa imputar a quantia peticionada de €1800 à reclamada.

Nestes termos, entende este tribunal, ser de decair o peticionado, por falta de prova do reclamante, face aos pressupostos processuais que recairiam sobre o mesmo e em oposição com a reclamada.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas apuradas no presente processo, repartidas sobre as partes, nos termos regulamentares.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 10 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos