

Processo nº 2696/2025

Sentença Nº 392 / 2025

SUMÁRIO:

O pedido de reembolso do preço com fundamento na falta de conformidade do bem vendido, pressupõe, tacitamente, o exercício do direito de resolução do contrato.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que adquiriu uma placa à Reclamada que avariou a parte elétrica. Que, reportada a situação à Reclamada, esta demorou mais de 30 dias a responder. Que mais tarde a Reclamada informou a Reclamante de que foi autorizada a emissão de nota de crédito. Pede, a final, condenação da Reclamada na devolução do preço e no pagamento de compensação, no total de € 798,98. A Reclamada não contestou, tendo-se feito representar em audiência de discussão e julgamento por ilustre mandatário.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa eletrodomésticos (facto do conhecimento público);
2. A 8 de janeiro de 2023, a Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, uma placa de gás por € 525,99, acrescido de garantia de 3 anos, mediante o pagamento de € 22,99 (cf. fatura a fl. 3, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
3. A Reclamante adquiriu a placa para sua habitação (cf. declarações da Reclamante);
4. A mencionada placa é constituída por cinco bicos, o maior no meio (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);

5. Em data concretamente não apurada, o isqueiro elétrico do bico do meio da placa deixou de funcionar (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
6. Em 2024, em data concretamente não apurada, a Reclamante participou à Reclamada o problema com vista à sua reparação e/ou substituição (cf. declarações da Reclamante, inquirição da testemunha --- e ---);
7. A 23 de maio de 2025, a Reclamante informou a Reclamada de que foi autorizada a emitir uma nota de crédito no valor da placa (cf. *email* junto a fl. 6);
8. A 24 de maio e a 16 de junho de 2025 a Reclamante dirigiu comunicações à Reclamada em relação à placa (cf. *emails* a fl. 5);
9. A 8 de julho de 2025, a Reclamada informou a Reclamante de que foi autorizada a emitir uma nota de crédito no valor da placa (cf. *email* junto a fl. 4).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que a Reclamada suportou € 80,00, com a instalação da placa de gás na sua cozinha;
- B. Que a Reclamante se deslocou cinco vezes à loja da Reclamada para tratar do assunto relativamente à placa.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que comprou uma placa para a sua habitação. Uma placa a gás, com cinco bicos. Que três meses depois da compra, a parte elétrica do bico do meio deixou de funcionar. Que comunicou a situação à Reclamada com vista à reparação/substituição do equipamento, mas sem sucesso. Que a Reclamada nunca deu resposta aos seus pedidos, que nunca foi um técnico a sua casa e que a Reclamada só propôs a emissão de um vale no valor do artigo comprado após a Reclamante ter apresentado reclamação neste Centro.

Foi ainda inquirida a testemunha da Reclamante, ---, filha daquela. Esclareceu a testemunha que, apesar de não viver com a Reclamante, sabe que a mesma comprou uma placa a gás para a cozinha, constituída por cinco bicos e que, a dado momento, a ligação elétrica do bico do meio, o maior, deixou de funcionar. Que a sua mãe, ora Reclamante, reportou a situação à Reclamada, mas que a mesma nunca ficou

resolvida. Questionada quando é que a parte elétrica de um dos bicos avariou, não se mostrou a testemunha capaz de responder.

Por fim, foi inquirida a testemunha ---. Esclareceu a testemunha que em 2024 era funcionário da Reclamada, ---, e que atendeu a Reclamante. Que a mesma se queixava que tinha apresentado uma reclamação quanto ao funcionamento de uma placa sem resposta. Que confirmou no sistema que o processo ainda estava em aberto tendo reportado a situação à chefe de loja.

Concretamente quanto ao facto provado 6., atenta a ausência de qualquer tipo de documentação junta aos autos, por um lado, o teor das declarações da Reclamante e os depoimentos das testemunhas por estas apresentadas, incertos quanto à data dos factos, apenas ficou provado que, em 2024, a Reclamada participou à Reclamada avaria na placa.

No que concerne aos factos não provados, competia à Reclamante, nos termos gerais de distribuição da prova, a respetiva demonstração. Contudo, não o logrou fazer. A Reclamante nada declarou quanto à montagem da placa comprada à Reclamada, nem tão-pouco juntou qualquer comprovativo ou prova de contratação de serviço relativamente à sua montagem. Quanto às cinco deslocações que a Reclamante alega ter efetuado à loja da Reclamada, não considerou o Tribunal suficiente as meras declarações da Reclamante, porquanto desacompanhada de outros meios de prova, nem sequer indiciários, que suportassem as mesmas.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu, por compra, uma placa para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Isto é, *uma compra e venda de bens de consumo*.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem o direito ao reembolso do preço do equipamento, acrescido do pagamento de compensação pelos danos causados. Este pedido do reembolso do preço pressupõe, tacitamente, o exercício do direito de resolução do contrato pela Reclamante.

Quanto à falta de conformidade do bem, considera o Tribunal que a mesma se verifica. Para tanto, foi tomada em consideração as declarações da Reclamante, a inquirição da testemunha ---, conjugada com a posição da Reclamada, de emitir nota de crédito no valor do equipamento. Com efeito, segundo relevam as regras de experiência, se o equipamento vendido pela Reclamada não tivesse uma

desconformidade, a Reclamada não teria aceitado devolver à Reclamante, ainda que sob a modalidade de nota de crédito, o valor do artigo vendido.

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem, entre outros, o direito de resolução do contrato, com o consequente direito ao reembolso do preço. Este, nos termos legais, deve ser feito através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor, salvo acordo expresso em contrário (cf. artigo 20.o, n.o 5, do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro).

Tendo o bem vendido pela Reclamada uma desconformidade e não tendo esta procedido a reposição da mesma no prazo de 30 dias, assiste ao consumidor o direito à resolução do contrato [cf. artigos 18.o, n.o 3, e 15.o, n.o 4, al. a), i)]. Assim, tem a Reclamante direito a receber da Reclamada o pagamento petitionado de € 525,99, acrescido do pagamento de € 22,99 por garantia dos três anos que não chegou a beneficiar por desconformidade do bem, antes dessa data.

Adicionalmente pede a Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 80,00 com a instalação da placa adquirida, € 20,00 com deslocações e € 150,00 por danos morais.

Vejamos.

Quanto aos dois primeiros pedidos, improcedem os mesmos por não ter ficado provado que a Reclamante tenha incorrido em tais danos.

No que diz respeito ao terceiro pedido, improcede o mesmo por ter não ficado provado a existência de um dano não patrimonial que, pela sua gravidade, mereça uma especial tutela pelo direito (cf. 496.o do Código Civil). Pelo contrário, tendo ficado provado que a avaria do equipamento comprado foi ao nível da parte elétrica de uma placa de gás, apenas se pode concluir que a Reclamante passou a ter o incómodo de ter de usar um isqueiro ou fósforos para utilizar o equipamento, mas que não ficou privada de continuar a poder cozinhar. É, reconhece-se, um incómodo, mas que não tem gravidade para fundamentar uma indemnização por danos morais. Assim, impõe-se concluir pela procedência parcial da pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante € 548,98 (quinhentos e quarenta e oito euros e noventa e oito cêntimos).

Fixa-se à ação o valor de € 798,98 (setecentos e noventa e oito euros e noventa e oito cêntimos), o valor indicado pela Reclamante não impugnado pela Reclamada. Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)