

Processo nº 2408/2025

Sentença Nº 394 / 2025

SUMÁRIO:

A eventual responsabilidade do produtor pela desconformidade do bem, restringe-se à reposição da conformidade do bem, não compreendendo o reembolso do preço

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, em síntese, que adquiriu um combinado da --- que avariou. Que reportou a avaria à assistência técnica oficial e foi informada que seria contactada, o que nunca aconteceu. Que, entretanto, o equipamento deixou de funcionar. Que a Reclamada recusou assumir responsabilidade pelo sucedido. Que, no seu entender, a ferrugem do equipamento foi provocada por avaria no mesmo. Pede, a final, a condenação da Reclamada na troca do equipamento ou no reembolso do preço.

A Reclamada contestou, alegando, em suma, que não assiste à Reclamante razão. Que a Reclamante não retornou, nem atendeu, as tentativas de contacto pela Reclamada, tendo esta cancelado o processo de reclamação. Que, mais tarde, em junho de 2025, a Reclamante voltou a contactar a Reclamada, na sequência de pedido de assistência técnica ao equipamento, tendo concluído que a desconformidade do produto resulta de uma má utilização do mesmo. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação com a consequente absolvição da Reclamada do pedido.

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 representa em Portugal eletrodomésticos da marca --- (facto do conhecimento deste Tribunal);
2. A 8 de julho de 2022, a Reclamante comprou na ---, um combinado da ---, na condição de novo, por € 339,99 (cf. doc. a fl. 3, fatura simplificada junta a fl. 4 e declarações da Reclamante);
3. A Reclamante adquiriu o combinado para a sua habitação (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
4. A 20 de outubro de 2023, a Reclamante reportou à Reclamada problemas no funcionamento do seu equipamento, concretamente de blocos de gelo no mesmo, difíceis de retirar e que pingava água (cf. *email* a fl. 4-5 e declarações da Reclamada);
5. A 24 de outubro de 2023, a Reclamada confirmou a receção do *email* da Reclamante confirmando que seria contactada (cf. *email* a fl. 5);
6. A 13 junho de 2025, a Reclamante voltou a contactar a Reclamada, por avaria no equipamento (cf. doc. junto a fl. 21, declarações da Reclamante);
7. A 16 de junho de 2025, a Reclamada fez deslocar técnico ao local que verificou que o mesmo não fazia frio por fuga de gás (cf. doc. a 21, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que a Reclamada tivesse contactado ou tentado contactar a Reclamante após o pedido de assistência técnica em 2023;
- B. A falta de manutenção ou uso indevido do equipamento pela Reclamante;
- C. A origem da fuga de gás do equipamento.

3.1.2. 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 especial relevância para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foi ouvida a Reclamante. Esclareceu a mesma que comprou um combinado para sua casa, que usava normalmente. Que, criava gelo difícil de retirar e estava sempre a pingar água, na parte inferior. Que reportou à Reclamada a situação com vista ao acionamento da garantia, mas sem resposta. Confrontada com o documento junto a fls. 4-5, confirmou ser a comunicação que enviou à Reclamada e que o *email* e número do telemóvel constantes da mesma são

os da Reclamante. Que nunca recebeu qualquer resposta da Reclamada em abril/maio de 2025, deixado de funcionar. Que só nesta ocasião a Reclamada fez deslocar técnico ao local, que confirmou que a formação do gelo se devia a fuga de gás. Que após isso a Reclamada se recusou a assumir qualquer responsabilidade pela reparação do equipamento por o mesmo ter ferrugem. Questionada quanto à ferrugem no equipamento, respondeu a Reclamante que esta situação só ocorria entre a porta do congelador (parte inferior) e a porta do frigorífico, parte superior, no sítio onde o frigorífico produzia gelo.

Adicionalmente foram inquiridas as testemunhas --- e ---.

A primeira testemunha, irmão da Reclamante, esclareceu que vive com a mesma e que esta comprou um combinado para a sua casa. Que o mencionado equipamento produzia gelo numa parte específica do frigorífico e que estava sempre a verter água.

Que sabe que a irmã, ora Reclamante, acionou a assistência técnica, mas que a mesma só veio ao local em 2025, tendo o técnico nesta ocasião informado a existência de avaria do equipamento por fuga de gás.

Por sua vez, a testemunha ---, namorado da Reclamante, esclareceu não viver com a mesma, mas ter conhecimento, por ter visto, que o frigorífico da Reclamante vertia água e criava gelo no fundo.

Concretamente, quanto ao facto provado sob o n.º 1, resultou o mesmo conhecimento deste Tribunal e foi reconhecido pela Reclamada na sua contestação. Quanto aos factos não provados, competia, nos termos gerais de distribuição da prova, à Reclamada a respetiva demonstração. Contudo, não o logrou fazer. Com efeito, quanto ao facto não provado A., não foi junta qualquer prova, nem sequer indiciária do por si alegado na contestação. Relativamente ao facto não provado B., o documento junto a fl. 21, um relatório de serviço de assistência técnica, apenas permite confirmar que o equipamento da Reclamante tem avaria, conforme a mesma tinha alegado. Não permite concluir, conforme afirmado na mesma que a avaria se deu à falta de uso ou manutenção. Quanto a isto, impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional, como imagens do equipamento e a inquirição do técnico que foi ao local, que permitisse ao Tribunal concluir que a ferrugem no equipamento teve origem na falta de manutenção ou no uso incorreto do mesmo. Não é expectável que, no período de garantia, um frigorífico fique com ferrugem o facto de tal ocorrer não permite concluir, sem mais, que foi provocado por manutenção incorreta.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.º e 6.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

A Reclamante adquiriu um combinado para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo*.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se a Reclamante tem, ou não, o direito à condenação da Reclamada na troca do equipamento por um outro que funcione. Estando em causa a eventual responsabilidade da Reclamada enquanto produtora pela desconformidade do bem, esta, a existir, restringe-se, nos termos do artigo 40.o, n.o 1, do DL n.o 84/2021, à reposição da conformidade. Consequentemente, não se conhece da pretensão da Reclamante ao reembolso do preço, por a mesma não lhe ser reconhecida.

Ficou provado que a Reclamante comprou um combinado a profissional para uso pessoal. Ficou ainda provado que a Reclamante utilizou o mencionado combinado, sem problemas, durante mais de um ano e que, a dado momento, em outubro de 2023, comunicou à Reclamada problemas na produção de gelo e fuga de água. Que, contudo, a Reclamada só se dispôs a deslocar um técnico em 2025, quando lhe foi solicitado novo pedido de assistência por parte da Reclamante. Que, nesta ocasião, a assistência técnica confirmou a avaria do equipamento.

Em nosso entender, o facto de o combinado comprado pela Reclamante ter funcionado corretamente até outubro de 2023, data em que foi pedida a assistência à Reclamada, de a mesma não ter sido prestada e de só, em junho de 2025, a Reclamada ter feito deslocar técnico ao local, que confirmou avaria no mesmo, permite concluir que o bem adquirido não tinha as características de funcionamento habituais que se esperariam de um combinado [cf. al. d) do artigo 7.o do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro], valendo a presunção de que a desconformidade existia por ocasião da entrega (cf. artigo 13.o, n.o 1, do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro). Com efeito, a origem do problema foi reportada em outubro de 2023. Caberia à Reclamada provar que o problema diagnosticado resulta ou uma utilização incorreta. Contudo, não o fez.

No caso de desconformidade do bem com o contrato tem o consumidor (entenda-se, a Reclamante) o direito à reposição da conformidade do bem, através da sua reparação ou substituição, diretamente junto do produtor ou do seu representante, não tendo a Reclamada provado que substituição do equipamento é impossível ou desproporcional (cf. artigo 40.o, n.os 1 e 4, do DL n.o 84/2021). Desde modo, resta concluir pela procedência da pretensão da Reclamante à substituição do equipamento.

4. DECISÃO

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a substituir o combinado da Reclamante. Fixa-se à reclamação o valor de € 339,99 (trezentos e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada. Sem taxas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)