

Processo nº 1458/2025

Sentença Nº 396 / 2025

SUMÁRIO:

O profissional que esteja obrigado a recolher um equipamento da casa do consumidor, no âmbito de compra e venda de bem de consumo, e não o faça fica constituído na *obrigação de reparar os danos que se provem ter sido causados ao consumidor*.

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 o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um frigorífico que foi danificado na entrega. Que reportou a situação à Reclamada tendo sido agendado um dia para a recolha e a substituição do equipamento. Que a Reclamada entregou a 22 de novembro 2024 o novo equipamento, mas que só contactou o Reclamante da data da recolha a 14 de abril de 2025, tendo ficado com dois combinados na cozinha e com espaço reduzido na mesma. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 715,00 por compensação dos danos causados ou, não sendo pago esse valor, para ficar com primeiro frigorífico.

A Reclamada veio contestar, reconhecendo que entregou ao Reclamante um novo combinado a 22 de novembro de 2024, não tendo nessa ocasião recolhido o antigo por não existir agendamento para a recolha. Que o Reclamante não pediu o levantamento do mesmo, tendo sido a Reclamada a contactar o Reclamante, a 14 de abril de 2025, para o seu levantamento, que ficou agendado para 21 de abril. Que o Reclamante não podia nessa data, tendo sido efetuado novo agendamento para 26 de abril de 2025 que o Reclamante recusou. Que a 5 de maio de 2025 a Reclamada tentou agendar nova recolha, não deixando o Reclamante o equipamento ser recolhido. Que o levantamento não foi efetuado por recusa do cliente e que, eventuais danos ocorridos devem ser suportados pelo Reclamante.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que, entre outros bens, comercializa eletrodomésticos (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 28 de outubro de 2024, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, um frigorífico da marca Bosch, com entrega (cf. *“Previsão de Entrega – Encomenda”* junta a fls. 2-3 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado frigorífico para a sua casa (cf. declarações do Reclamante);
4. Na entrega do equipamento, o mesmo ficou com uma ligeira amolgadela ao nível da porta superior e da etiqueta da eficiência energética (cf. declarações do Reclamante e imagens do equipamento juntas a fls. 23 e 26);
5. A 22 de novembro de 2024, foi entregue ao Reclamante um equipamento novo, para substituir o equipamento anteriormente entregue, ficando este último de ser posteriormente recolhido (cf. declarações do Reclamante e doc. a fl. 13);
7. A 14 de abril de 2025, a Reclamada contactou o Reclamante com vista a agendar a recolha do equipamento danificado (cf. declarações do Reclamante doc. a fl. 14);
8. Nesta ocasião a recolha foi agendada para o dia 21 de abril de 2025, mas o Reclamante cancelou-a (cf. declarações do Reclamante);
9. A 26 de abril de 2025, a Reclamada deslocou-se à residência do Reclamante para recolher o equipamento, tendo o mesmo recusado o seu levantamento, alegando não ter sido informado (cf. doc. a fl. 14 e declarações do Reclamante);
10. Entre 22 de novembro 2024 e 14 de abril de 2025, o Reclamante ficou com dois frigoríficos na cozinha, situação que se mantém (cf. declarações do Reclamante e imagens a fl. 20, 21, 23 a 25 e declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que o Reclamante contactou várias vezes a Reclamada, com vista à recolha do frigorífico tendo sido informado para aguardar e que seria contactado pela Reclamada;
2. Que a Reclamada contactou o Reclamante a 5 de maio de 2025 para tentar recolher o equipamento e que o mesmo se recusou a entregá-lo;
3. Que a utilização da cozinha do Reclamante tenha ficado significativamente afetada com a permanência na mesma do combinado por recolher.

3.1.3. Motivação

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

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Esclareceu o Reclamante que adquiriu um combinado, na condição de novo, à Reclamada para a sua habitação. Que contratou à Reclamada a entrega do equipamento e que a transportadora amolgou a porta de cima do frigorífico na entrega, ficando de substituí-lo. Que recebeu um equipamento novo a 22 de novembro 2024, mas que o equipamento danificado não foi recolhido. Que contactou diversas vezes a Reclamada para a sua recolha, tendo sido informado para aguardar. Que a situação lhe causou grande transtorno. Que foi contactado a 14 de abril de 2025 para ser recolhido o frigorífico, mas que cancelou a recolha. Que a 26 de maio de 2025 a Reclamada tentou recolher o frigorífico sem avisar, pelo que não aceitou a recolha.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., cabia ao Reclamante a prova do mesmo, não se considerando suficientes as meras declarações do Reclamante para dar como provado que este contactou a Reclamada a solicitar pela recolha do equipamento. Impunha-se, no entender do Tribunal, prova adicional, como pedidos por escritos, perante os inconvenientes que o Reclamante alega que a situação lhe causava. Impunha-se prova adicional para além das meras declarações do Reclamante,

Quanto ao facto provado B., não logrou a Reclamada, através dos meios de prova à sua disposição, demonstrar ter contactado o Reclamante a 5 de maio de 2025 para nova tentativa de recolha do equipamento.

Quanto ao facto não provado C., perante os documentos juntos pelo Reclamante aos autos, que demonstram a dimensão da cozinha do Reclamante e o local onde ficou o frigorífico por recolher, não se consideram suficientes as declarações do Reclamante para considerar que a utilização da cozinha do Reclamante tenha ficado seriamente afetada. As mencionadas fotografias relevam espaço e possibilidade de utilizar a cozinha e, inclusivamente, espaço para uma mesa.

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 CACCL. Estamos na presença de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, conforme resulta dos pedidos do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante adquiriu um frigorífico para uso na sua habitação a sociedade que procede à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo*.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito ao pagamento de € 715,00 por compensação dos danos causados com a mora na recolha de um combinado da sua cozinha que a Reclamada ficou de recolher.

Compulsada a matéria de facto, ficou provado que o Reclamante comprou um frigorífico combinado com a entrega incluída e que este ficou danificado na entrega, tendo sido, a 22 de novembro 2024, entregue um novo equipamento. Ficou ainda provado que o Reclamante foi contactado a 14 de abril de 2025 para a sua recolha, agendada para o dia 22 de abril de 2025 que depois cancelou.

Tendo a Reclamada danificado o frigorífico que entregou ao Reclamante, posteriormente substituído, estava obrigada a recolher o frigorífico inicialmente entregue. Contudo, só cerca de cinco meses mais tarde, contactou o Reclamante com vista à mencionada recolha ficando, entretanto, o Reclamante com dois combinados na sua cozinha.

No caso em análise, compulsados os elementos de prova, entende o Tribunal que o Reclamante não logrou provar que sofreu danos com a permanência do equipamento por recolher na sua cozinha. Nem patrimoniais, nem não patrimoniais. Por exemplo, que ficou limitado na utilização da sua cozinha pelo motivo de a Reclamada não ter recolhido o frigorífico. Pelo contrário, as fotografias juntas a fls. 20 e ss. da cozinha do Reclamante, não revelam qualquer perturbação significativa no uso da mesma. A alegação de tal prejuízo mostra-se inclusivamente contrária ao pedido do Reclamante para, caso não lhe seja concedida uma indemnização em dinheiro, ficar com o equipamento por recolher.

Em face do exposto, entende o Tribunal que estamos apenas perante um dano não patrimonial. Contudo, atenta a factualidade provada, um incómodo sem gravidade que mereça tutela pelo direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil).

Assim, improcede o primeiro pedido do Reclamante.

Quanto ao segundo pedido do Reclamante, de ficar com o frigorífico por recolher, também o mesmo é improcedente, além de incompatível com o primeiro. Com efeito, o incumprimento da obrigação de a Reclamada recolher o frigorífico danificado da casa do Reclamante não constitui fundamento, nos termos legais, para a aquisição da propriedade do mesmo pelo credor da recolha.

Por fim, importa conhecer do pedido do Reclamante de condenação da Reclamada como litigante de má-fé. Salvo melhor entendimento, não se verifica qualquer conduta processual da Reclamada que indicie uma atuação dolosa ou grave, em relação ao que está em discussão nestes autos. Com efeito, compulsado o requerimento apresentado pelo Reclamante apenas se pode concluir que a alegada má-fé dirá, quando muito, respeito ao requerimento apresentado pela Reclamada a fls. Contudo, o mencionado requerimento limita-se a alegar que a Reclamada

realizou novos agendamentos para recolher o equipamento que foram recusados pelo Reclamante, não tendo ficado demonstrado que tal facto fosse falso, numa sendo tal afirmação, apenas não provada, manifestamente reprovável.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 804.º do Código Civil, a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor. Para tanto é necessário que o credor prove que sofreu danos com a mora.

.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se a presente ação improcedente, e, em consequência absolve-se a Reclamada do pedido, assim como do pedido da sua condenação como litigante de má-fé.

Fixa-se à ação o valor de € 715,00 (setecentos e quinze euros) o valor peticionado e que foi aceita pela Reclamada.

Sem taxas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)