

Processo nº 2622/2025

Sentença n.º 498/2025

SUMÁRIO:

1. A recusa pelo profissional em proceder à substituição da coisa desconforme permite ao consumidor resolver de imediato o contrato nos termos do artigo 15.º, n.º 4-a)-iii), do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.
2. A circunstância de o consumidor não ter como conservar a comida ao longo de várias semanas devido à desconformidade de um frigorífico é suscetível de causar graves inconvenientes e pode constituir um dano não patrimonial indemnizável se estiverem verificados os restantes pressupostos da responsabilidade civil.

1. PARTES

Reclamante:---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a declaração da resolução do contrato de compra e venda, pedindo a devolução em dobro do valor pago [1452,98 € (726,49 € x 2)]. Pede também o pagamento de uma indemnização no valor de 219 € (89 € pagos pelo seguro do frigorífico; 100 € a título de danos morais; 30 € das taxas suportadas com o processo no CACCL).

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 13 de novembro 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:

- --- – filho da reclamante.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Conforme a fatura junta aos autos, no dia 28 de março de 2025, a reclamante adquiriu um frigorífico na loja da reclamada por 726,49 €. Contratou também um seguro no valor de 89 €. No dia 21 de abril de 2025, o frigorífico deixou de funcionar adequadamente. A reclamante tentou contactar a reclamada por telefone, o que não foi possível. No dia 23 de abril, a reclamante dirigiu-se então à loja para solicitar uma resolução para o seu problema. Disseram-lhe que iriam enviar um técnico, que estaria disponível apenas a 2 de maio.

Nesse dia, o técnico deslocou-se a casa da reclamante. Concluiu que o frigorífico precisava de uma peça nova e disse à reclamante que essa peça demoraria a chegar. Devido a essa demora, a reclamante optou por solicitar a substituição do frigorífico. Junto ao processo está a nota do técnico na qual se pode ler que a reclamante pretendia a substituição do equipamento. A reclamante dirigiu-se também à loja para pedir a substituição, tendo sido informada de que não teria esse direito e que teria de esperar pela entrega da nova peça. No dia 12 de maio de 2025, a reclamante entregou uma reclamação da loja na qual pedia a substituição imediata do equipamento, num prazo

máximo de três dias ou, em alternativa, a devolução dos montantes pagos pela compra do equipamento e do seguro. A 27 de maio de 2025, a reclamada informou que a peça já estava pronta para que fosse feita a reparação do frigorífico. Nessa altura, a reclamante já tinha adquirido outro frigorífico, pelo que não tinha interesse na reparação.

As partes estão no essencial de acordo quanto aos factos acima relatados. A reclamada defende, no entanto, na sua constatação estar atualmente disponível para efetuar a reparação ou a substituição, pelo que não há direito à resolução do contrato.

No que diz respeito aos danos decorrentes da situação, a reclamante e o seu filho explicaram que durante várias semanas não tinham como conservar a comida, o que causou graves inconvenientes, tendo havido comida que se estragou. Relataram que houve um amigo que lhes emprestou um frigorífico, mas que também esse aparelho acabou por se revelar não estar a funcionar adequadamente. O tribunal ficou convencido de que estes factos se verificaram.

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.

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado, no dia 29 de março de 2025, um contrato de compra e venda de um frigorífico com o preço de 726,49 €. Foi também contratado um seguro no valor de 89 €.

Como a reclamada é uma sociedade comercial e a reclamante adquiriu o frigorífico para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No dia 21 de abril de 2025, o frigorífico deixou de funcionar adequadamente.

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 a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”. Neste caso, foi dado como provado que o frigorífico deixou de funcionar adequadamente.

Estamos, portanto, perante uma situação de desconformidade do frigorífico.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega da coisa, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da data de entrega da coisa, o que sucedeu neste caso, presume-se que já existia na data de entrega (artigo 13., n.º 1).

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

O direito à resolução do contrato, que corresponde ao pedido formulado pela reclamada, apenas pode ser exercido nos casos previstos no artigo 15.º, n.º 4.

Neste caso, a reclamada, após a comunicação da falta de conformidade à reclamada e a visita de um técnico a sua casa, que concluiu que o frigorífico precisava de uma peça nova e que essa peça demoraria a chegar, optou por solicitar a substituição do frigorífico.

Ao contrário do que está previsto na lei, a reclamada recusou-se a proceder à substituição do frigorífico, invocando que a reclamante não teria esse direito, sendo necessário esperar pela entrega da nova peça.

A reclamante ainda deu uma segunda oportunidade à reclamada para proceder à substituição, o que não seria necessário. Assim, no dia 12 de maio de 2025, entregou uma reclamação da loja na qual pedia a substituição imediata do equipamento, num prazo máximo de três dias ou, em alternativa, a devolução dos montantes pagos pela compra do equipamento e do seguro.

Tendo-se a reclamada recusado a proceder à substituição do frigorífico, a resolução do contrato era admissível, nos termos do artigo 15.º, n.º 4-a)-iii).

Confirma-se, assim, o exercício do direito de resolução do contrato de compra e venda, e do contrato de seguro associado, no dia 12 de maio de 2025, com efeitos a 15 de maio de 2025, tendo em conta o prazo adicional dado à reclamada para substituir o frigorífico.

Nos termos do artigo 20.º, n.º 4-b), o exercício do direito de resolução do contrato determina a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelas coisas. A reclamada não procedeu ainda ao reembolso, apesar de já terem passado alguns meses desde a data da resolução do contrato. Deve ser condenada a fazê-lo, restituindo os 726,49 € pagos pelo frigorífico e os 89 € pagos pelo seguro. Em relação ao

contrato de seguro, a ligação umbilical entre os dois contratos leva a que a resolução do contrato de compra e venda acarrete a resolução do contrato de seguro.

A reclamante pede a devolução em dobro do valor pago. No entanto, esta possibilidade não se encontra prevista na lei para um caso como o do presente processo. Não se trata da resolução do contrato por incumprimento da obrigação de entrega (artigo 11.º, n.º 10, do DL 84/2021) ou do exercício do direito de arrendimento em contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial (artigo 12.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), não prevendo o artigo 20.º do DL 84/2021 a possibilidade de devolução em dobro em caso de não restituição do valor pago.

A resolução gera também a obrigação da reclamante de devolver os bens recebidos. Neste caso, sendo um bem de dimensões consideráveis, deve ser a reclamada a ir buscar o frigorífico a cada da reclamante (artigo 20.º, n.º 8, do DL 84/2021).

Assim, declara-se resolvido o contrato e condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de 815,49 €. A reclamante deve entregar à reclamada o frigorífico desconforme, sendo a recolha realizada pela reclamada sem qualquer custo para a reclamante.

A reclamante pede também uma indemnização no valor de 130 € a título de danos morais (100 €) e das taxas suportadas com o processo no CACCL (30 €).

O artigo 52.º, n.º 4, do DL 84/2021 estabelece que “os direitos previstos no presente decreto-lei não prejudicam o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais”. 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 desconformidade do frigorífico e a recusa da reclamada em resolver o problema, procedendo à substituição da coisa, constituem o ilícito contratual.

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 com culpa. A reclamada não fez prova da ausência de culpa e a recusa em responsabilizar-se indicia até um comportamento culposos.

Relativamente aos danos, foi dado como provado que, ao longo de várias semanas, a reclamante e o seu filho não tinham como conservar a comida. O frigorífico é um bem de primeira necessidade numa sociedade como a nossa, pelo que viver sem um por um período de mais de um mês é suscetível de causar graves inconvenientes.

No que respeita aos danos não patrimoniais, 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 indemnizáveis¹, neste caso a situação prolongou-se por várias semanas, levando a reclamante a ter os inconvenientes significativos referidos no parágrafo anterior: problemas de conservação da comida e a ter de se dirigir a este centro de arbitragem.

Neste sentido, avalio os danos não patrimoniais sofridos pela reclamante em 100 €.

¹ PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA, *Código Civil Anotado*, Vol. I, 1987, p. 499.

No que respeita às taxas suportadas com o processo no CACCL, considera-se que estas devem reembolsadas na proporção de 4/6, uma vez que é esta a proporção de decaimento da reclamada. Assim, devem ser-lhe reembolsados 20 €.

Encontrando-se verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil, deve a reclamada pagar à Reclamante a correspondente indemnização (120 €).

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedentes os pedidos, declarando-se resolvido o contrato e condenando-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de 815,49 € pago pelo frigorífico e pelo seguro, a recolher o frigorífico e a indemnizar a reclamante no valor de 120 €.

A reclamada deve, assim, pagar à reclamante o valor total de 935,49 € e recolher o frigorífico na casa da reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 5 de dezembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)