

Processo n.º 3286

Sentença n.º023/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, representada por Dra. -----;

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. Em caso de desconformidade, o consumidor pode opor ao vendedor os direitos consagrados no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – reparação ou substituição, redução do preço ou resolução do contrato – nos termos e hierarquia aí previstos;

IV. Estando a Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 13.07.2022, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um frigorífico, marca Hotpoint-Ariston, pelo preço de 365,04 € (trezentos e sessenta e cinco euros e quatro cêntimos), acrescidos de 29 € (vinte e nove euros) de entrega e 55,99 € (cinquenta e cinco euros e noventa e nove cêntimos) relativos à aquisição de uma extensão de garantia. Sucede, porém, que alega a Reclamante que no dia

18.06.2025, o frigorífico deixou de funcionar corretamente (não fazendo gelo). Neste sentido, contactou quer o produtor, quer a Reclamada com vista à resolução do problema técnico.

Contudo, alega que foi informada que apenas no dia 04.07.2025 poderia ter assistência técnica. O problema técnico do frigorífico continua por resolver passados todos estes meses, motivo pelo qual peticiona a condenação da Reclamada na resolução do contrato de compra e venda e da respetiva garantia (no valor de 421,03 €, quatrocentos e vinte e um euros e três cêntimos) e no pagamento de uma indemnização no valor de 1.500 € (mil e quinhentos euros).

A Reclamada, por sua vez, impugna a pretensão da Reclamante. Neste contexto, sustenta que fez tudo o que lhe era legalmente exigido: pese embora a Reclamante tenha contactado o produtor do bem, ainda assim a Reclamada entrou em contacto com o mesmo para se assegurar que o processo avançava. Ademais, alega que a reparação apenas não teve lugar porque a Reclamante não apresentou a fatura de compra ao técnico, o qual, não podendo comprovar que o bem ainda estava na garantia, não realizou a reparação.

Ademais, alega que a Reclamante recusou a visita que foi proposta após dia 10.09.2025, data em que a Reclamada remeteu a cópia da fatura.

Pese embora os esforços desenvolvidos pelo Tribunal, não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada --- é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de eletrodomésticos, entre outros;

- b) No dia 13.07.2022, a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda de um frigorífico, marca Hotpoint-Ariston, pelo preço total de 365,04 € (trezentos e sessenta e cinco euros e quatro cêntimos), acrescidos de 29 € (vinte e nove euros) de entrega e 55,99 € (cinquenta e cinco euros e noventa e nove cêntimos) de extensão de garantia;
- c) No dia 18.06.2025, o frigorífico deixou de funcionar corretamente;
- d) A Reclamante contactou quer o produtor, quer a Reclamada com vista à resolução do problema técnico;
- e) No dia 26.06.2025, teve lugar uma visita por parte da assistência técnica do produtor;
- f) O frigorífico não foi reparado;
- g) O frigorífico continua por reparar;
- h) A Reclamante recusou a realização de uma nova visita.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que tivesse ficado acordado que a Reclamante enviaria o comprovativo de compra para a assistência técnica;
- b) Que a reparação do frigorífico não tenha sido realizada pelo motivo de não ter sido apresentado o comprovativo de compra;
- c) Que toda a comida do frigorífico se tenha deteriorado ou perecido.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento,

incluindo as declarações das partes. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, a Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o bem se encontra sem funcionar, ou seja, que o frigorífico não se comportamento como é suposto um bem da sua espécie funcionar. A Reclamada não impugnou este facto.

A Reclamada, por seu turno, alega que tinha ficado acordado que a Reclamante enviaria o comprovativo de compra para a assistência e que a reparação do frigorífico apenas não foi realizada pelo motivo de não existir o comprovativo de compra. Contudo, alegar um facto não se traduz em provar o mesmo, dado que estamos perante ónus distintos, embora complementares. Materialmente não foi o Tribunal dotado de qualquer elemento de prova que permita ao mesmo fundar, minimamente, a sua convicção quanto à verificação do mesmo. Assim se conclui pelos factos não provados a) e b).

Quanto ao facto não provado c), o ónus da prova do mesmo recaía sobre a Reclamante, a qual alegou o mesmo, não produziu qualquer prova que o demonstrasse. Com efeito, não se ignore que a função das provas, nos termos do artigo 341.º CC, é precisamente de demonstrar a realidade dos factos.

Finalmente e conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório”². Entende o

¹ CC – Código Civil.

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Simões Raposo.

Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tais factos se tivessem como provados.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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), 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um frigorífico, marca Hotpoint-Ariston, doravante frigorífico) pelo preço de 365,04 € (trezentos e sessenta e cinco euros e quatro cêntimos), acrescidos de entrega (no valor de vinte e nove euros) e de uma extensão de garantia no valor de 55,99 € (cinquenta e cinco euros e noventa e nove cêntimos).

A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante compradora adquiriu o frigorífico para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo,

podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei. Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Nesta medida, o frigorífico foi adquirido em 13.07.2022 e o problema, do litígio em análise, foi identificado em 18.06.2025, ou seja, ainda dentro do limite da garantia legal. É certo que a Reclamante denunciou a situação junto do produtor, mas também junto da Reclamada, que configura o vendedor do bem e a qual, conforme foi declarado pela sua ilustre mandatária, estava a par da situação e necessariamente detinha a prova de compra que alega ter sido necessária, a qual veio, inclusivamente, a disponibilizar (cf. artigo 13.º da contestação), ainda que tardiamente.

É certo que a Reclamada não é o produtor, mas assume a posição de parte na relação creditícia de compra do aparelho (o profissional retalhista), de tal modo que, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o direito de redução do preço ou de resolução do contrato só pode ser exercido contra si. Por outro lado, estando em

contacto com o produtor, sempre poderia ter disponibilizado o comprovativo de compra. Ademais, além da garantia legal, existia também uma garantia contratual.

Neste sentido o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Por outro lado, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do mesmo. O vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor.

Sucede, porém, que a Reclamada nem impugnou a desconformidade. A Reclamada colocou a ênfase da sua argumentação no facto de a reparação não ter sido realizada porque a Reclamante não tinha consigo o comprovativo da compra no momento da visita técnica. Ou seja, não nega desconformidade, mas entende que a reparação apenas não foi realizada pela omissão de um passo essencial pela Reclamada. Por conseguinte, não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos

cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

A Reclamante apresenta como pedido a resolução do contrato de compra e venda. Assim, nos termos da hierarquia legalmente prevista, importa verificar se existe fundamento legal para conceder a resolução do contrato. Nos termos do artigo 15.º, n.º 4, al. d), do Decreto-Lei n.º 84/2021, o consumidor pode peticionar a resolução do contrato quando “d) a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda”. Atendendo ao contexto fáctico, bem como à essencialidade que um frigorífico tem num agregado familiar, é o Tribunal levado a considerar que a não reparação durante tanto tempo (pelo menos até à tentativa de reparação que a Reclamante negou) justifica a gravidade da desconformidade.

Desta feita, considera, portanto, o Tribunal estarem preenchidos os requisitos para que a Reclamante possa exercer o direito de resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, n.º 4 e produzindo-se os efeitos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Os efeitos da resolução do contrato são os contemplados no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, importando, no presente caso, o disposto nos n.ºs 4 e 5 do referido artigo. Deste modo, determina o n.º 4 que “o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: “a) a obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”.

Quanto aos danos peticionados pela Reclamante, está a mesma a invocar o regime da responsabilidade civil da Reclamada. Numa situação de responsabilidade civil temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

Neste ponto importa destrinçar os danos patrimoniais, dos danos morais. No que concerne aos primeiros, não foi produzida prova em como os bens alimentares se deterioraram em virtude da ausência do frigorífico, desde logo porque a Reclamante alegou estar a utilizar um frigorífico emprestado. Também não ficou provado que recorreu à compra de comida confeccionada fora de sua casa. Por conseguinte, quanto a danos patrimoniais, não se devem dar os mesmos como provados.

Quanto aos danos não patrimoniais, importa decidir. Neste contexto, o facto seria a não – reparação do frigorífico, traduzindo-se a ilicitude na desconformidade entre a conduta devida – a prestação – e a que não foi praticada pela Reclamada. Ou seja, afirmar que um facto é ilícito (no âmbito da responsabilidade civil contratual) significa admitir a existência de uma desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude, o que está preenchido: o bem não foi reparado no prazo legal de 30 (trinta) dias.

Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não conseguiu fazer.

No que concerne aos danos morais. Estes são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Neste sentido, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos

do qual “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Conforme tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Neste sentido, decidiu o Supremo Tribunal de Justiça que “[a] gravidade do dano moral deve medir-se por um padrão objectivo, embora tendo em conta as circunstâncias do caso concreto, e não em função de factores subjectivos, donde que os vulgares incómodos, contrariedades, transtornos e indisposições, por não atingirem um grau suficientemente elevado, não conferem direito a indemnização por danos não patrimoniais”³

Entende o Tribunal que apenas se pode considerar o incómodo que se verificou até dia 30.09.2025, quando a Reclamante recusou a reparação, pois que a partir dessa data continuou a utilizar um frigorífico emprestado por opção sua. Contudo, entre o período de 18.06.2025 e 30.09.2025, que abrange a época estival e de temperaturas altas, o agregado familiar esteve privado do seu bem, o qual é essencial à vida quotidiana.

Como tal, entende o Tribunal fixar a indemnização em trinta por cento do valor do frigorífico, no total de 109,51 € (cento e nove euros e cinquenta e um cêntimos), que corresponde a dez por cento por cada mês de atraso.

No que concerne ao pedido de devolução da extensão de garantia: a Reclamante nunca ativou a mesma, bastando-se com a invocação da tutela oferecida pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, motivo pelo qual não se vislumbra motivo para ordenar a resolução desse contrato.

³ Cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 02.04.2008.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se, por provada, parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a devolver à Reclamante o valor 365,04 € (trezentos e sessenta e cinco euros e quatro cêntimos) que corresponde ao preço do frigorífico e no pagamento de uma indemnização no valor de 109,51 € (cento e nove euros e cinquenta e um cêntimos), a realizar no prazo de 20 dias úteis.

Absolve-se a Reclamada do pedido de devolução da extensão de garantia.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1950,03 € (mil novecentos e cinquenta euros e três cêntimos), que corresponde ao pedido da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de janeiro de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)