

Processo n.º 4146/2025

Sentença n.º 157/2026

1. PARTES

Reclamante: -----, devidamente identificados nos autos;

Reclamada: ----- devidamente identificada nos autos, *ausente*.

2. SUMÁRIO

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos”. As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé;

II. De acordo com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor “tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”;

III. A responsabilidade civil prevista no artigo 12.º, n.º 1 não é uma responsabilidade objetiva, sendo necessário o preenchimento dos pressupostos essenciais para a procedência de um pedido de indemnização: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 21.10.2025, os Reclamantes celebraram um contrato de compra e venda de um combinado, marca HAIER, HSR3918EWPG (No Frost - 177.5 cm - 505 L - Inox). A entrega ficou agendada para dia 22.10.2025, entre as 8h e as 14h. Foram dadas instruções aos Reclamantes no sentido de a recolha do eletrodoméstico antigo ficar condicionada ao mesmo estar descongelado, sem quaisquer líquidos e seco.

Sucede, porém, que no dia 22.10.2025 não teve lugar a recolha. A Reclamante dirigiu-se à loja e foi informada que, por erro do sistema, a encomenda foi cancelada. Neste contexto, dirigiu-se à loja, realizou a reclamação e voltou a adquirir o bem, sendo a entrega agendada para dia 23.10.2025. Esta entrega veio a realizar-se nos termos contratualizados.

No entanto, a Reclamante alega ter perdido todo o recheio do seu frigorífico, pois entre dia 21.10.2025, a entrega (que ocorreu no dia 23.10.2025, pelas 12h00) e o período de não utilização do eletrodoméstico em virtude de ser necessário estabilizar o gás, os seus bens estiveram privados de frio por aquilo que argumenta terem sido 3 (três) dias.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada numa indemnização de 250 € (duzentos e cinquenta euros).

A Reclamada, pese embora devidamente notificada, não compareceu na audiência de julgamento, porém deduziu contestação. A Reclamada aceita que foi celebrada a compra e venda no dia 21.10.2025 e que, por lapso, a encomenda não foi entregue na data e hora acordadas. Contudo, impugna as consequências que os Reclamantes daí pretendem retirar, na medida em que entende que o seu atraso foi de apenas um dia, pelo que não lhe podem ser imputados os três dias em que os alimentos estiveram sem refrigeração. Ademais, frisa que, a título de gesto comercial, propôs aos Reclamantes a atribuição de um voucher comercial no valor de 70 € (setenta euros) para utilizar nas suas lojas físicas.

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 e aparelhos para o lar, entre outros;

- b) No dia 21.10.2025, os Reclamantes celebraram com a Reclamada um contrato de compra e venda de um combinado, marca HAIER, HSR3918EWPG (No Frost - 177.5 cm - 505 L - Inox), pelo preço de 686,99 € (seiscentos e oitenta e seis euros e noventa e nove cêntimos);
- c) A entrega ficou agendada para dia 22.10.2025, entre as 8h e as 14h;
- d) Foram dadas instruções aos Reclamantes no sentido de a recolha do eletrodoméstico antigo ficar condicionada ao mesmo estar descongelado, sem quaisquer líquidos e seco.;
- e) Os Reclamantes iniciaram a descongelação do frigorífico no dia 21.10.2025, ao final do dia;
- f) Os bens alimentares foram colocados em geleiras e sacos térmicos;
- g) No dia 22.10.2025 não teve foi realizada a recolha do frigorífico antigo e a entrega do novo;
- h) A Reclamante, pelas 13h30 contactou a linha de apoio, tendo em seguida dirigindo-se à loja e foi informada que, por erro do sistema, a encomenda foi cancelada;
- i) A encomenda foi cancelada;
- j) Os Reclamantes voltaram a realizar nova encomenda e a entrega foi agendada para dia 23.10.2025;
- k) A entrega de dia 23.10.2025 realizou-se nos termos contratualizados;
- l) A entrega o frigorífico permaneceu 8 (oito) horas desligado;
- m) No dia 24.10.2025, os Reclamantes adquiriram 167,25 € em carne no Talho das Torres, Lda.;
- n) Apodreceram legumes e queijo no frigorífico da Reclamante;
- o) Apodreceu carne e peixe no frigorífico da Reclamante;
- p) Os Reclamantes acondicionaram os produtos que tinham no frigorífico em sacos térmicos e em geleiras;
- q) Os Reclamantes ainda tentaram acomodar alguns produtos no frigorífico da sua filha, mas o mesmo estava cheio com as compras daquele agregado familiar;

- r) Na cidade de Lisboa no dia 21.10.2025 estiveram 22 graus de temperatura, no dia 22.10.2025 estiveram 23 graus de temperatura e no dia 23.10.2025 estiveram 24 graus de temperatura;
- s) O frigorífico antigo dos Reclamantes já apresentava anomalias há algum tempo, formando demasiado gelo.

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) Quem tenha adquirido no dia 16.10.2025, os produtos no valor de 153,47 € (cento e cinquenta e três euros e quarenta e sete cêntimos) no Talho das Torres, Lda.;
- b) Quais os produtos em concreto que estavam no frigorífico da Reclamante;
- c) Qual a data em que foram capturadas as fotografias juntas aos autos pela Reclamada.

4.1.3. 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 da Reclamante e o registo de vídeo junto aos autos. Foi ainda considerado o testemunho de ---, filha dos Reclamantes e por estes arrolada.

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

¹ CC – Código Civil.

quem a invocação é feita”. Neste sentido, a Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal todos os factos considerados como provados, com exceção do facto q) que consubstancia um facto do domínio público.

Quanto ao facto não provado a), este consubstancia um facto constitutivo do direito alegado pelos Reclamantes, pelo que a sua prova onerava os mesmos. Contudo, a junção aos autos de um recibo de pagamento no qual não se encontra indicado um número de identificação fiscal do adquirente não permite ao Tribunal concluir, de modo inequívoco e seguro, que a aquisição foi feita pelos Reclamantes. Por conseguinte, e ainda que a Reclamante tenha declarado que têm por hábito colocar o número de identificação fiscal em todas as faturas, não se pode considerar este facto como provado.

Quanto ao facto não provado b), não ficou provado exatamente quais os produtos que estavam no frigorífico da Reclamante, pois desde da data da aquisição dos produtos até à falha da entrega decorreu um conjunto de dias em que alguns desses víveres também terão, seguramente, sido consumidos pelo agregado familiar. Neste contexto, também alegou a Reclamante que tinha peixe e outros produtos adquiridos no mercado local e dos quais não tinha comprovativos. Contudo, recaía sobre si o ónus de provar.

Com efeito, no Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não se prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno. Por conseguinte, a não intervenção da Reclamada no processo não tem por consequência a confissão, por parte da mesma, dos factos alegados pelo Reclamante. O que significa que este último não fica desonerado de fazer prova dos mesmos, o que logrou fazer através dos documentos juntos aos autos e das declarações prestadas em sede de audiência de julgamento.

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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um combinado, marca HAIER, HSR3918EWPG (No Frost - 177.5 cm - 505 L – Inox, doravante frigorífico). De acordo com o estipulado pelas partes, a entrega do bem ficou agendada para dia 22.10.2025, entre as 8h e as 14h e foram dadas instruções aos Reclamantes no sentido de a recolha do eletrodoméstico antigo ficar condicionada ao mesmo estar descongelado, sem quaisquer líquidos e seco. Sucede, porém, que no dia 22.10.2025 não teve lugar a recolha.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

Estando os Reclamantes 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. Analisemos as regras do ónus da prova aplicadas ao caso concreto.

Quanto ao pedido indemnizatório formulado pelos Reclamantes, importa verificar se estão preenchidos os requisitos fundantes da responsabilidade civil. De acordo com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor “tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”. Sucede, porém, que a responsabilidade civil prevista no artigo 12.º, n.º 1 não é uma responsabilidade objetiva, sendo necessário o preenchimento dos pressupostos essenciais para a procedência de um pedido de indemnização: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade.

De acordo com o contrato celebrado pelas partes, a Reclamada estava obrigada à entrega no domicílio dos Reclamantes no dia 22.10.2025. Ou seja, seria este o conteúdo da prestação a que a Reclamada se obrigou contratualmente perante o Reclamante. Neste sentido, a Reclamada não cumpriu a obrigação (no sentido previsto no artigo 397.º CC) que sobre si impendia: entregar o bem na data e horas acordadas. Face ao exposto, deve-se considerar como provada a existência de um facto, na modalidade de omissão.

A ilicitude, por seu turno, verifica-se na desconformidade entre a prestação que era devida – a entrega do eletrodoméstico na data devida – e aquela que foi efetivamente realizada, i.e., a entrega somente no dia 23.10.2025, sem que se verifique uma qualquer causa de exclusão da ilicitude.

A culpa, por seu turno, está presumida no artigo 799.º, n.º 2 CC. Não obstante, pode a Reclamada ilidir essa presunção, designadamente demonstrando que agiu nos mesmos do mesmo modo que um bom pai de família (que consubstancia o critério de apreciação da culpa por aplicação conjunta do artigo 799.º, n.º 2 e artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não se

verificou nos presentes autos, dado que a Reclamada apenas alegou um erro informático que levou ao cancelamento da encomenda.

Importa analisar os danos. Neste sentido, os Reclamantes iniciaram a descongelação do frigorífico no dia 21.10.2025 e apenas receberam o bem adquirido no dia 23.10.2025, pelas 12h00, a que se seguiu o período durante o qual o mesmo não pode ser ligado (para efeitos de estabilização do gás interno). O período compreendido entre dia 21.10.2025 e 22.10.2025 sempre se teria de ter verificado, pois o descongelamento teria de ter lugar para permitir o levantamento do eletrodoméstico antigo.

Neste sentido, a Reclamada apenas pode ser responsabilizada pelo período compreendido entre as 14h00 de dia 22.10.2025 e as 12h00 de 23.10.2025, pois as restantes seis a oito horas de repouso do bem sempre teriam de ser cumpridas. Pelo exposto, e contra o que é alegado pelos Reclamantes, não são imputáveis à Reclamada cinco dias sem ter a comida acondicionada na devida cadeia do frio.

Por outro lado, não ficou provado exatamente qual o conteúdo do frigorífico, pois a fatura de 16.10.2025 junta aos autos não tem número de identificação fiscal e, por conseguinte, não permite ao Tribunal concluir que aqueles bens foram adquiridos pelos Reclamantes. 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. Nesta senda, não se pode considerar como provado que estivessem no frigorífico 153,47 € (cento e cinquenta e três euros e quarenta sete cêntimos).

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

Ademais, e mesmo que se entendesse como provado que havia sido adquirido o valor de 153,47 € (cento e cinquenta e três euros e quarenta sete cêntimos) de carne no dia 16.10.2025, até ao dia 22.10.2025 o agregado familiar da Reclamante também se alimentou, diminuindo os produtos armazenados no frio. Destarte, não se pode entender que sofreram aquele valor de prejuízo.

Quanto aos demais danos alegados, de produtos adquiridos e dos quais não há registo fotográfico detalhado ou faturas de aquisição, não se podem dar os mesmos como provados. Por conseguinte, o Tribunal apenas pode dar como provado que os Reclamantes adquiriram no dia 24.10.2025, 167,25 € (cento e sessenta e sete euros e vinte e cinco cêntimos) no talho, conforme fatura detalhada junta aos autos.

De acordo com o artigo 566.º, n.º 3 CC, “[s]e não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”. Deste modo, entende-se que deve a Reclamada suportar metade do valor das compras efetuadas no dia 24.10.2025, 83,26 € (oitenta e três euros e vinte e seis cêntimos), pois foram somente estas as despesas provadas.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 111,50 € (cento e onze euros e cinquenta cêntimos), no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 250 € (duzentos e cinquenta euros), que corresponde à soma dos pedidos do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.



Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de abril de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)