



**SENTENÇA**

**PROC Nº. 189/2023**

**CICAP**

**PORTO**

**Requerente:** \_\_\_\_\_, devidamente  
identificado nos autos.

**Requerida:** \_\_\_\_\_, devidamente  
identificada nos autos.

SUMÁRIO: Resolução contratual e devolução do preço pago. Cumprimento defeituoso. Lei de Defesa do Consumidor; DL nº. 84/2021 de 18/10, Código Civil.

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento da quantia de 309,76 €, constante da FT A/56429 emitida em 22/12/2022.

Para tanto,

Aquando da receção do Lava louça Franke Maris MRG 611 L Black, em 30/12/2022, comprado pelo requerente à requerida, e que foi, a seu pedido, entregue pela empresa transportadora a um vizinho, o requerente verificou ao abrir a embalagem que o mesmo se encontrava danificado. O lava louça está partido junto à banca de lavagem (Cfr fotos juntas).

Nesse mesmo dia, a desconformidade foi reportada à requerida, através de email anexando várias fotos e foi ainda solicitada a resolução do problema com a maior brevidade.





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Posteriormente o requerente enviou outros email reiterando a resolução do problema e ainda o cancelamento da encomenda com a consequente devolução do valor pago.

O requerente solicita, pois, a devolução da quantia paga – 309,76 €

Considerando-se a requerida devidamente citada, esta não contestou, não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar.

Primou pela total ausência.

Ouvido em sede de declarações de parte o requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação, acrescentando que o bem nunca foi utilizado.

Foi ouvida a testemunha indicada pelo requerente

vizinho do requerente e que rececionou a encomenda entregue pela empresa de transportes, a pedido do requerente.

A encomenda vinha numa caixa e quando o requerente a abriu verificou que o bem estava danificado.

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo requerente.

Cumpre decidir

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3,





4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

Ainda, o DL n.º. 84/2021 de 18/10, aplicável no caso em apreço por se tratar de um ato de consumo, uma vez que o requerente é um consumidor que comprou no estabelecimento comercial da requerida um bem que padece de uma desconformidade (art 3º.). Também não se aplicam nenhum das exceções previstas no art 4º. desta legislação, dispõe o seguinte:

Artigo 5.º - Conformidade dos bens - O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º (...)

Artigo 6.º - Requisitos subjetivos de conformidade - São conformes com o contrato de compra e venda os bens que: a) correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda; b) são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes...

Artigo 7.º - Requisitos objetivos de conformidade - 1 - para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem: a) ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; (...) 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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.





Artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade - 1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. (...) 5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Artigo 13.º - Ónus da prova - 1 - 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 bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Cumprе decidir

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com o requerente, na medida em que apesar de ter entregue o bem comprado pelo requerente, este apresenta uma desconformidade, que o inutiliza para a utilização a que se destina. O requerente pretendeu solucionar o problema mas a requerida nunca colaborou.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.

Ainda, em termos de responsabilidade civil esta incorre em responsabilidade contratual, na medida em que se considera ter havido cumprimento defeituoso do contrato, o que a responsabiliza pelos





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

prejuízos que cause ao credor (requerente), existindo, aliás presunção neste sentido (cfr arts 798º. e 799º., ambos do CC).

O requerente tentou por todos os meios solucionar o problema, não o tendo conseguido por falta de colaboração da requerida.

Cfr os emails juntos aos autos e as fotos do bem onde é patente a desconformidade.

Declara-se a resolução contratual, com a conseqüente devolução do valor pago pelo requerente.

Julga-se

A presente reclamação totalmente procedente e provada e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar o pagamento ao requerente da quantia de 309,76 €, com a conseqüente entrega do bem.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 3 de novembro de 2023

Rui Moreira Chaves

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109  
e.mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





**RAL** | CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo  
**CICAP** | CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Juiz árbitro

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109  
e.mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

