



Sentença

, residente na _____
apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo,
reclamação contra _____ **com sede na** _____
_____, na qual, entre outras coisas, no
essencial, alega que:

- “1) Dia 14 de Novembro foi adquirido através de encomenda em linha um frigorífico sem congelador, capacidade 445L, classe energética F, cor inox, da marca _____ e referência RSNE445I31XBN, cujo custo ascendeu a 500,84 EUR;*
- 2) O frigorífico foi adquirido em conjunto com uma Arca Congeladora Vertical, capacidade 277L, cor inox da mesma marca e referência RFNE312K31XBN, para fazer conjunto com o frigorífico.*
- 3) Sucede que no dia 26 de Dezembro de 2023 o frigorífico supra referido avariou, tendo ficado com medicamentos da minha filha com probabilidade de ficarem inutilizados.*
- 4) No dia 27 de Dezembro desloquei-me à filial da _____, para que fosse emitida a factura (doc. 1, por forma a apresentar a reclamação perante a fabricante (de acordo com instruções recebidas pela _____*
- 5) A reclamação perante a fabricante foi prontamente comunicada;*
- 6) Após confirmação da recepção da reclamação por parte da _____, foi contactada a _____ empresa autorizada de reparações, por forma a agilizar o procedimento, tendo sido informados que a visita por parte do técnico iria demorar pelo volume de trabalho que tinham;*
- 7) A _____ foi alertada do problema que tínhamos, relativamente à medicação da minha filha, informaram que iriam tentar agilizar, no entanto, só passado uma semana o técnico procedeu à visita e informou que o problema justificava a troca por um novo frigorífico;*



- 8) No passado dia 05/01/2024, fomos informados que a [redacted] tinha dado ordem de troca do frigorífico por um novo, sendo que a [redacted] por seu lado disse, em 08/01/2024 que não tinha disponível para envio um novo, por ser fim de linha, tendo ficado acordada a emissão de nota de crédito, estando a Castro Electrónica apenas a aguardar por parte da [redacted] a recolha do equipamento avariado.
- 9) No mesmo dia 08/01/2024, encomendei um frigorífico igual na [redacted] pelo preço de 559,99 EUR, o qual foi expedida no dia 10/01/2024;
- 10) Foi contactada a [redacted] várias vezes, para procederem à recolha do equipamento, que estava pendente a devolução do valor pago pelo mesmo à [redacted] disseram que iriam tentar agilizar;
- 11) Sucede que passado uma semana sem notícias e tendo ocorrido insistência por parte da [redacted] para a [redacted], voltou-se a ligar para a [redacted] e cito a resposta recebida “Não vamos estar a não fazer uma assistência, para fazer uma recolha”;
- 12) Foi remetido pedido à [redacted], para se tentar fazer com que a situação fosse resolvida mais rapidamente, mas não foi remetida qualquer resposta por parte da [redacted];
- 13) No dia 29/01/2024, foi remetido um último correio electrónico, a informar que no dia 05/02/2024 terminaria o prazo para a resolução amigável da situação, a [redacted] reforçou o pedido de recolha e a [redacted] continuou a ignorar.
- 14) A [redacted], por não saber o motivo pelo qual o frigorífico estava a demorar a ser-lhes entregue, ligou e após ter a explicação, agendou a suas custas o levantamento do equipamento, cujo levantamento ocorreu no dia 23/02/2024.
- 15) Após o equipamento ter sido recolhido pela [redacted], foi informada [redacted] a qual passado sensivelmente uma semana procedeu à devolução do valor pago pelo equipamento, no entanto, não se logrou o pagamento dos valores solicitados, pelo tempo que o frigorífico esteve a causar transtorno na cozinha e os respectivos juros peticionados no âmbito da tentativa de mediação.”.

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada a pagar-lhe a quantia de 245,00€ (montante calculado à razão diária de



5,00€/dia), pelo tempo que esteve o equipamento em depósito (desde o dia 04/01/2024, até à efetiva data de levantamento, bem como sejam pagas eventuais custas decorrentes do processo de mediação e/ou arbitragem e eventuais danos morais que venham a ser apurados e os respetivos juros que se cifravam em 06/03/2024 em 9,31 EUR.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual, entre outras coisas e no essencial, alegou o seguinte:

- “1.º O Reclamante apresentou reclamação em 13/06/2024 contra a Reclamada.*
- 2.º O mesmo pretende, na sua reclamação, o seguinte: “o pagamento pelo tempo que esteve o equipamento em depósito (desde o dia 04/01/2024 até à efetiva data de levantamento à razão de 5,00 EUR/dia), no montante de 245,00 EUR, bem como sejam pagas eventuais custas decorrentes do processo de mediação e/ou arbitragem e eventuais danos morais que venham a ser apurados e os respetivos juros que se cifravam em 06/03/2024 em 9,31eur”.*

ORA,

- 3.º O Reclamante encomendou no site da Reclamada, em 24/11/2023, um frigorífico s/ Congelador 445L Classe F (Inox) – conforme documento n.º 1 que se junta ao diante e se dá por integralmente reproduzido.*
- 4.º A encomenda do mesmo foi faturada em 29/11/2023, conforme documento n.º 2 que se junta ao diante e se dá por integralmente reproduzido.*
- 5.º Sendo que o Reclamante denunciou um defeito no frigorífico adquirido em 05/01/2024 à Reclamada a informar que já tinha solicitado assistência técnica à reparadora oficial da marca, ou seja, à*
- 6.º Neste seguimento foi aberto um RMA, em 08/01/2024, no qual se menciona o seguinte:*



- “- DISPARA O QUADRO ELETRICO. CLIENTE CONTACTOU A MARCA.”, conforme documento n.º 3 que se junta ao diante e se dá por integralmente reproduzido.*
- 7.º A Reclamada informou o Reclamante, nessa mesma data (08/01/2024) que o artigo adquirido está esgotado, seria emitida uma nota de crédito e recolhido o equipamento.*
- 8.º Uma vez que a reparadora oficial da marca () e o fornecedor (A) se comprometeram perante a Reclamada a proceder à recolha do equipamento em casa do Reclamante.*
- 9.º Após alerta do Reclamante pela falta de recolha do equipamento, a Reclamada, por diversas vezes, contactou telefonicamente e por email a reparadora oficial da marca () e o fornecedor (), conforme documentos n.ºs 4 e 5 que se juntam ao diante e se dão por integralmente reproduzidos e protesta juntar documento n.º 6.*
- 10.º Por razões que a Reclamada desconhece, a recolha do frigorífico só foi efetuada pela empresa Auferma em 23/02/2024.*
- 11.º Sendo que a Reclamada não poderá ter responsabilidade pelo atraso na recolha do equipamento que não foi efetuada pela mesma, nem por transportadora contratada para o efeito.*
- 12.º Assim que soube que o frigorífico foi recolhido, a Reclamada procedeu à emissão da respetiva nota de crédito e ao pagamento ao Reclamante do valor do artigo.*
- 13.º Estando assim cumprida a obrigação da Reclamada perante a situação em concreto.*
- ACRESCE QUE,*
- 14.º A Reclamada nunca se recusou a resolver a situação com o Reclamante.*
- 15.º A indemnização baseada em responsabilidade civil contratual depende da verificação dos necessários pressupostos, nomeadamente a verificação de facto ilícito (que na responsabilidade contratual se reconduz ao incumprimento das obrigações por parte do devedor).*
- 16.º Culpa do devedor, danos sofridos pelo credor/Reclamante e nexo de causalidade entre o incumprimento das obrigações por parte do devedor e os danos sofridos pelo credor.*
- 17.º In casu, não existiu incumprimento das obrigações por parte da Reclamada, nem culpa desta.*



18.º Não existindo nos autos, qualquer nexo de causalidade ou qualquer prova dos danos alegadamente sofridos por parte do Reclamante.

19.º Ademais, não assiste razão ao Reclamante que pela sua gravidade mereça a tutela do Direito de acordo com o previsto no artigo 496.º do Código Civil.”.

Conclui a Reclamada a sua contestação invocando que a acção seja declara im procedente e a Reclamada absolvida do pedido.

Reclamante e Reclamante juntaram aos autos prova documental e testemunhal.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprе decidir:**

O tribunal é competente.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 54,31€

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. No dia 24 de Novembro de 2023, a Reclamada, no domínio da sua actividade económica, vendeu à Reclamada, que o comprou e recebeu, um frigorífico sem congelador, capacidade 445L, classe energética F, cor inox, da marca e referência RSNE445I31XBN.
- B. O referido frigorífico destinou-se a ser usado pelo Reclamante, na sua habitação, no seu dia-a-dia para conservação dos seus alimentos.



- haveria algum atraso, pelo q pedia que, dentro das possibilidades da Reclamada, esta ajudasse ao agilizar desta situação e a sua resolução de forma mais breve possível.
- J. Por email datado de 22/01/2024, às 14:30h, a Reclamada comunica à [redacted], que esta deveria efetuar a recolha do mencionado frigorífico, o mais breve possível, conforme combinado.
- K. Por email datado de 29/01/2024, às 17:44, o Reclamante, entre outras coisas, comunicou à referida [redacted] que impreterivelmente, até ao próximo dia 5 (cinco) de Fevereiro, de 2024, deveria proceder à recolha do sobredito frigorífico, sendo que, se não o fizesse, iria dar início ao procedimento de reclamação perante o tribunal do consumo.
- L. Por email datado de 02/02/2024, às 16:54h, o Reclamante comunica entre outras coisas à Reclamada, o seguinte:
- "...até ao momento não fomos contactados pela [redacted], sendo que parece realista pensar que não iremos ser contactados para o levantamento em tempo útil no próximo dia 05/02/2024";
 - "No entanto, não quero deixar de expressar a minha disponibilidade para aguardar mais uns tempos, vendo se existe abertura de V/ parte para que procedam no imediato à devolução do valor através da NC a emitir, ficando o levantamento do equipamento, que muito transtorno causa, pendente"; e
 - "Peço encarecidamente que não levem isto como um ataque contra vocês, que sempre demonstraram abertura para tentar ajudar a resolver a questão em tempo útil, reforçando o pedido de levantamento do equipamento avariado, mas sim uma forma de tentar que a situação se resolva no mais curto espaço de tempo".
- M. Por email datado de 02/02/2024, às 18:00h, a Reclamada solicita à [redacted] proceda à recolha do sobredito frigorífico.
- N. No dia 23/02/2024 foi recolhido o mencionado frigorífico na residência do Reclamante.



O. Após a recolha provada no item anterior, a Reclamada reembolsou ao Reclamante o montante do preço provado em “C”.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

Fundamentação da matéria de facto:

Foram relevantes para a decisão da causa e para a formação da convicção deste tribunal, ao nível dos documentos juntos ao processo, os seguintes documentos:

- a) O documento – Fatura Recibo – com o nº FR 2023A28/122472m do qual consta a identificação da Reclamada e do Reclamante, a identificação do frigorífico em causa nos autos e o seu preço.
- b) O documento – e-mail – datado de 11/03/2024, junto pela Reclamada aos autos, do qual consta, dito pela Reclamada que “Após análise da situação reportada, confirmamos a ocorrência de interrupção de energia elétrica que afetou o seu local de consumo”.
- c) O documento – email – datado de 05/01/2024, às 18:37h, do qual resulta o facto provado em “F”;
- d) O documento – email – datado de 08/01/2024, às 17:29h, do qual resulta o facto provado em “G”;
- e) O documento – email – datado de 19/01/2024, às 17:37h, do qual resulta o facto provado em “I” e “H”;
- f) O documento – email – datado de 22/01/2024, às 14:30h, do qual resulta o facto provado em “J”
- g) O documento – email – datado de 29/01/2024, às 17:44h, do qual resulta o facto provado em “K”
- h) O documento – email – datado de 30/01/2024, às 17:54h, do qual resulta o facto provado em “L”
- i) O documento – email – datado de 02/02/2024, às 18:00h, do qual resulta o facto provado em “M”



No que às declarações do Reclamante prestadas em audiências diz respeito, apesar deste ter confirmado que: no dia 24/11/2023 celebrou com a Reclamada o negócio em causa nos autos; o frigorífico em causa nos autos, em dezembro de 2023, avariou; comunicou à Reclamada e ao reparador dos bens () a ocorrência de tal avaria; o fornecedor procedeu, ele próprio, no dia 23/01/2024 à recolha do frigorífico, depois de ter dado ordem para a sua substituição e que só em Março de 2024 é que foi reembolsado pela Reclamada do preço pago pelo sobredito frigorífico, certo é que resulta dos documentos acima elencados que o Reclamante sabia e reconheceu que seria a mencionada () a responsável por proceder à recolha do dito frigorífico.

Tanto assim é que, tal como resulta dos mencionados documentos, o Reclamante insistiu, mais que uma vez, com a mencionada () para que procedesse à referida recolha do frigorífico, nunca dirigindo tal pedido à Reclamada, sendo que a esta apenas pediu colaboração (a qual lhe foi prestada) no sentido de pressionar a () para que efectuada tal recolha.

Da análise ponderada e conjugada de todos estes elementos provatórios e da ausência de factos e outras provas que os infirmem, este tribunal arbitral não teve dúvidas em considerar provados os factos que acima considerou como tal.

Apesar de existirem outros documentos e terem sido produzida prova testemunhal, tais elementos provatórios em nada contribuíram para alterar a convicção deste tribunal.

Quanto aos factos dados como não provados, tal resulta, ora de não ter sido produzida qualquer prova no sentido de os demonstrar, ora de serem matéria de direito ou matéria conclusiva.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.



Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, ficou demonstrado que tendo o Reclamante adquirido à Reclamada, para seu uso não profissional e no exercício da actividade económica da Reclamada, o frigorífico identificado em “A” dos factos provados, tendo tal frigorífico sido alvo de uma avaria, operou-se, então, a resolução do contrato relativo a tal equipamento, ficando a [] (reparador reconhecido pelo fornecedor para tal bem) incumbido de proceder à recolha do mencionado frigorífico.

Estamos, pois, perante uma relação jurídica de consumo, nos termos do citado artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho e do art.º 3º, al. c), da mencionada “Lei RAL”.

A mencionada [], ao contrário do que se havia obrigado, não procedeu a referida recolha do frigorífico.

O Reclamante peticiona nos autos que a Reclamada seja condenada a pagar-lhe a quantia de 245,00€ (montante calculado à razão diária de 5,00€/dia), pelo tempo que o sobredito frigorífico esteve na sua casa à espera de ser recolhido (desde o dia 04/01/2024) e, até à efetiva data de levantamento, bem como a condenação da Reclamada a pagar-lhe eventuais custas decorrentes do processo de mediação e/ou arbitragem e eventuais danos morais que venham a ser apurados e os respetivos juros que se cifravam em 06/03/2024 em 9,31 EUR.

Urge, pois, conhecer se pode, ou não, a Reclamada ser responsabilizada por estes alegados danos.

No domínio da responsabilidade por factos ilícitos, prevista no art. 483 e seguintes do Cod. Civ., para que alguém possa ser responsabilizado pela verificação de um dano é necessário que esse dano ocorra (se materializes) e que tenha como causa direta e necessária um acto ilícito intencional ou negligente de quem o provoca.



Dispõe o referido art. 483, do Cod. Civ. que “aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação”.

Já no domínio da responsabilidade contratual, prevista no art. 798, do Cod. Civ., para que alguém seja responsabilizado pela ocorrência de um dano, tal terá de resultar, direta e necessariamente, de um incumprimento culposo por esse alguém de uma obrigação contratual a que estava vinculado para com o lesado.

Preceitua o dito art. 798, do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

No caso dos autos, a questão coloca-se ao nível da responsabilidade contratual e não da responsabilidade por factos ilícitos.

Terá a Reclamada incumprido alguma obrigação contratual a que se tenha vinculado para com o Reclamante?

Determina o nº 1, do art. 762, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”.

Ficou demonstrado nos autos (e o Reclamante reconheceu-o, conforme resultou acima provado) que, apesar de ter sido a Reclamada a vender ao Reclamante o sobredito frigorífico, a responsabilidade pela sua recolha na situação em análise era da empresa [redacted] e não da Reclamada. Ou seja, a Reclamada, no caso dos autos, a nenhuma obrigação estava vinculada para com o Reclamante

A Reclamada não se vinculou para com o Reclamante a proceder à mencionada recolha e o Reclamante, não só sabia isso, como sabia, também, que quem estava obrigado a praticar tal acto era a dita [redacted], tendo a Reclamada, tudo feito para que esta cumprisse com a sua obrigação.

Assim, não se tendo a Reclamada obrigado para com o Reclamante a proceder a qualquer recolha do aludido frigorífico, aquela não faltou a qualquer obrigação assumida, pelo que não pode ser responsabilizada pelo que quer que seja.



Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada e, em consequência, absolve-se Reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

Ficou demonstrado que tendo o Reclamante adquirido à Reclamada, para seu uso não profissional e no exercício da actividade económica desta, o frigorífico identificado em “A” dos factos provados, tal frigorífico foi alvo de uma avaria, pelo que se operou, então, a resolução do contrato relativo a tal equipamento, ficando a empresa reparadora reconhecida pelo fornecedor incumbido de proceder à recolha do mencionado frigorífico na residência do Reclamante.

A mencionada empresa reparadora não procedeu a dita recolha a que se havia obrigado.

Estamos perante uma questão de responsabilidade contratual e não da responsabilidade por factos ilícitos.

Não tendo a Reclamada se vinculou para com o Reclamante a proceder à mencionada recolha do aludido frigorífico, aquela não faltou a qualquer obrigação assumida, pelo que não pode ser responsabilizada pelo que quer que seja.

Maia, 15 de Outubro, de 2024.

O Árbitro

(Marcelino António Abreu)