

## SENTENÇA

PROC Nº. 2649/2025

CICAP

PORTO

**Reclamante:** [REDACTED]

devidamente identificada nos autos.

**Reclamada:** [REDACTED] devidamente identificada nos autos

### SUMÁRIO:

- Não existindo acordo prévio entre as partes quanto à redução do prazo de garantia este não pode ser unilateralmente imposto em detrimento do que está estipulado legalmente.

- Como tal, existe a obrigação de indemnizar pelos prejuízos causados.

- Os danos não patrimoniais têm de ser apreciados nos termos do art 496º. Do CC e terá de se provar que a situação em apreço os causou diretamente e que este são relevantes.

- A reclamada em causa violou as regras previstas na LDC e no DL nº. 84/2021, de 18/10, ora indicadas.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e encontra-se devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 500,00 €.

- Do pedido formulado pela reclamante

Vem a reclamante solicitar a condenação da reclamada no pagamento da quantia global de 500,00 €. Divide-se o pedido na quantia de 100,00 €, pagos pela aquisição e montagem da nova bateria e na quantia de 400,00 € a título de danos não patrimoniais.

Ampliação da garantia pelo período de tempo em que o gerador esteve sem funcionar, pelo menos 5 meses.

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 1/4/2024 a reclamante comprou o gerador a gasolina no estabelecimento comercial da reclamada [REDACTED] em Gondomar, para ser instalado na habitação dos pais da reclamante, identificada nesta reclamação.

Assim foi efetuada a instalação em 2/4/2024

Aquando do apagão ocorrido em 28/4/2025, o equipamento identificado não funcionou convenientemente, pois que o sistema automático deste não o acionou.

Nesta data os proprietários da habitação estavam em viagem no estrangeiro, o que os preocupou, tendo telefonado para a reclamante solicitando a verificação do funcionamento do gerador.

A reclamante deslocou-se à habitação e verificou que o mecanismo do gerador não estava acionado, pois que o sistema automático não funcionou.

Os pais da reclamante equacionaram o regresso antecipado a Portugal, o que não se mostrou viável uma vez que estavam numa viagem de grupo.

A energia elétrica foi reposta e tudo se resolveu.

O pai da reclamada efetuou diversas diligências junto do estabelecimento comercial da reclamada, sem que a situação fosse resolvida.

Em 11/5/25, reclamou tendo sido registada como assistência técnica, tendo sido respondido em 4/6/25, que o problema detetado estaria ligado à bateria do equipamento e que o fornecedor tinha informado que esta teria seis meses de garantia, com tal a reparação ou substituição estavam fora do âmbito da garantia (cfr docs juntos)

A bateria foi comprada juntamente com o equipamento e faz parte integrante deste.

A bateria trabalhou durante poucas horas, apenas quando havia falhas de eletricidade.

A reclamante não aceita que a bateria seja considerada com um bem consumível e como tal fora do prazo de garantia de 3 anos.

Em 9/6/25, o pai da reclamante apresentou uma reclamação escrita no livro de reclamações, a qual não obteve resposta.

O gerador tem como finalidade suprir as falhas de energia elétrica e consequentemente, evitar as inundações na habitação provenientes das águas pluviais que se acumulam em redor da habitação. Daí a importância deste.

Foi necessário que a reclamante comprasse outra bateria para que o gerador funcionasse pois que a reclamada não solucionou o problema.

A situação causou transtornos, incómodos, desgaste e ansiedade em toda a família e sobretudo nos pais da reclamante que já contam com mais de 70 anos de idade e padecem de algumas doenças.

- A citação da reclamada

A reclamada foi devidamente citada e apresentou-se em julgamento arbitral, devidamente representada, tendo deduzido contestação e indicado prova documental e testemunhal.

- A contestação

A reclamada impugnou a reclamação em todos os factos que forem contrários à defesa apresentada e considerada no seu conjunto, concluindo pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição dos pedidos formulados.

- A contestação

Após ter conhecimento da situação reportada pela reclamante a reclamada deu início a um processo de assistência técnica, em 11/5/25, para verificar a existência de desconformidade com o equipamento.

Verificou-se que a suposta avaria do gerador estava relacionada com a bateria que não recebia carga, conforme relatório técnico – doc 1

A reclamada e o seu pai foram devidamente informados que a bateria embora seja um componente que integra o gerador, não se encontra abrangida pela garantia, pois que trata-se de um componente sujeito a um desgaste cíclico e irreversível, sendo o ciclo de vida manifestamente inferior aos dos equipamentos que integram.

No caso a bateria deixou de funcionar mais de um ano após a compra.

Para além da bateria o gerador não apresentava desconformidades.

A reclamada vendeu o gerador, respondeu às reclamações da reclamante, acionou o serviço de assistência técnica e informou a reclamante do diagnóstico técnico.

Pelo que a reclamada não aceita a responsabilização pelo pagamento de uma nova bateria comprada pela reclamante, uma vez que não se encontra abrangida pela garantia comercial emitida pelo produtor/fornecedor e não existe qualquer obrigação legal para substituição desta.

Também não existe nenhum direito da reclamante à extensão da garantia na medida em que esta encontra-se prevista no art 18/4 do DL n.º 84/2021, quando existe uma reparação de desconformidade efetuada ao abrigo da garantia. O que não aconteceu.

A quantia peticionada a título de danos não patrimoniais, não é devida porque as circunstâncias dentro do contexto descrito, não assumem gravidade bastante que justifique o pagamento de indemnização (at 496 CC).

- Junção de documentos pela reclamante

Foi cumprido o prazo para junção aos autos da fatura emitida relativa à compra da nova bateria. Este documento foi notificado à reclamada que declarou nada ter a opor.

- A prova

- Declarações de parte da reclamante

Devido ao acúmulo de águas pluviais que rodeiam a habitação, esta mantém em funcionamento um motor elétrico de extração de água, para evitar inundações resultantes das águas pluviais.

Sempre que falha a eletricidade, o que ocorre algumas vezes na zona onde se situa a habitação, e para prevenir inundações no rés do chão desta, foi comprado pela reclamante um gerador de eletricidade, automático, que nas falhas de energia elétrica, aciona automaticamente o sistema e repõe a



O equipamento foi comprado pela reclamante e instalado na habitação pelos técnicos indicados pela reclamada, para proteger a habitação de inundações na garagem, onde se encontram viaturas de demais pertences da família bem como eletrodomésticos para conservação de alimentos.

Recorda-se que o técnico que efetuou a montagem referiu que nunca tinha instalado um equipamento com as mesmas características e que a marca não tinha representação em Portugal.

Que o equipamento foi comprado para preservar a habitação de inundações, no caso de falhas de energia elétrica, pois que uma vez que este é acionado e desligado automaticamente, o motor do poço fica em funcionamento sempre que necessário para extração de águas.

Assim, a habitação fica protegida e os proprietários sem a preocupação acrescida de inundações.

Que no decurso da viagem, mais precisamente no dia 28/4/25, as visitas programadas já não foram realizadas, pois que o marido ficou nervoso e emocionalmente alterado, e que equacionaram voltar para Portugal mas tal era extremamente dispendioso e quase impossível pois que estavam em viagem de grupo organizado.

Posteriormente o marido deslocou-se às instalações da reclamada, um técnico foi analisar o equipamento e a bateria foi retirada e levantada para análise. Devolveram a bateria mas não resolveram o problema.

Foi necessário comprar e instalar outra bateria a expensas da reclamante.

[REDACTED], pai da reclamante, proprietário e residente na habitação.

Com pleno conhecimento de causa uma vez que tratou do assunto, referiu que o gerador foi comprado em 1/4/24 e instalado em 2/4/24. Existe na habitação um poço de recolha de águas pluviais e a cave encontra-se num plano inferior ao saneamento na rua.

Para resolver o problema das inundações de águas, no momento das chuvas, foi comprado o equipamento identificado, na reclamada, após estudo de qual seria a melhor solução.

O equipamento foi instalado por um técnico indicado pela reclamada, e tendo-o recebido e assistido à montagem, aquele referiu-lhe que não conhecia o equipamento, e que nunca tinha instalado outro igual.

Presumiu a testemunha que teria sido por causa do quadro ter a característica de ser automático (ligar/desligar).

A marca não tem representação em Portugal e esteve ao telefone com um técnico espanhol para se esclarecer.

Expressamente referiu que o equipamento por vezes só arrancava à 3ª. vez, e nos testes que fazia ao equipamento, desligando a energia elétrica, este apresentava falhas, sendo que em setembro de 2024, o gerador não arrancou.

Em 28/4/25, o gerador novamente não funcionou.

Referiu que a habitação na garagem, estão carros, pertences pessoais e familiares, eletrodomésticos e que como já aconteceram inundações, que lhe trouxeram prejuízos, para precaver outros prejuízos, foi comprado o gerador que pelo facto de possuir um automatismo de ligar e desligar, quando a corrente elétrica falha, permite que os residentes estejam mais descansados, pois que na zona onde vivem existem algumas falhas de energia.

No dia 28/4/25 estava em viagem de férias com a mulher e preocupado com o funcionamento do gerador, telefonou à reclamante que foi verificar o equipamento que se encontrava desligado.

Foi apresentar reclamação no estabelecimento comercial da reclamada, e esta não assumiu a desconformidade do equipamento, informando que seria da bateria e que esta não se encontrava dentro do período de garantia.

Quando foi comprado o equipamento não informaram que a bateria apenas teria uma garantia de 6 meses, bem menor que o restante equipamento que seria de 3 anos.



Referiu que o técnico que efetuou a montagem do equipamento ■■■ está habilitado para a montagem, todavia não conhece o equipamento.

Foram efetuadas 2 visitas técnicas, na 1ª. verificou-se que não existia combustível no gerador e que por isso não funcionava e na 2ª. visita verificou-se que a bateria estava danificada. É um elemento de desgaste fácil e como tal a garantia tem um prazo mais curto que o restante equipamento.

- Apreciação da prova

Os autos apresentam elementos factuais suficientes para apreciação da questão de mérito.

Assim, as datas de compra e instalação do gerador estão assentes (1/4/24 e 2/4/24). O técnico instalador, as visitas técnicas ao equipamento.

As desconformidades apresentadas pelo equipamento, ou seja, que este nunca se apresentou funcional e dado que a função deste seria a de manter a habitação familiar, bem como os bens que aí se encontram a salvo de inundações, concluiu-se que a função para o qual foi comprado quase nunca esteve plenamente assegurada.

O gerador, é automático, e possui uma bateria que existindo falha de energia elétrica deverá ligar e fornecer ao motor de água que se encontra no poço a energia para continuar a extrair as águas pluviais e assim evitar inundações.

Ora, efetuados testes pela testemunha e proprietário da habitação Manuel Fernando, estes revelaram que o equipamento não ligava de imediato, e quando ligava por vezes não desligava, ou apenas desligava quando o combustível terminava.

Ora, este equipamento apresenta-se assim disfuncional.

Não transmite aos residentes e proprietários da habitação qualquer confiança.

Dai os constantes apelos e reclamações do pai da reclamante no estabelecimento comercial da reclamada.

Foram efetuadas duas visitas técnicas e na primeira verificou-se que não existia combustível no equipamento e por isso não funcionava, todavia, é de realçar que o equipamento por vezes não desligava e tal só acontecia quando o combustível era totalmente consumido.

Na segunda vez, concluíram os técnicos que seria da bateria, que não recebia carga suficiente para tornar o equipamento devidamente funcional.

Ora, por a bateria ser um bem de consumo rápido, a garantia do fabricante é apenas de seis meses e como tal, a reclamada não assumiu a desconformidade relatada e verificada.

Nem a reclamante nem o seu pai (pessoa com mais disponibilidade para tratar do assunto), nunca foram informados que a garantia da bateria era apenas de 6 meses.

Foi necessário comprar outra bateria, pela qual a reclamante efetuou o pagamento da quantia de 100,00 €.

Não foi alegado nem provado o mau uso do equipamento

Dão-se, assim, como provados os factos acima descritos.

Não ficaram provados os danos não patrimoniais alegados, justamente porque apesar da idade os pais da reclamante apresentam-se bem, esclarecidos e conscientes de que uma situação destas pode ocorrer.

A situação ficou resolvida, sem quaisquer danos que diretamente desta tenham resultado. (art 496.º CC)

#### **Artigo 496.º - (Danos não patrimoniais)**

Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

- A legislação aplicável

- Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como 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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos ....; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta.

O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Por sua vez, o art. 12º. nº. 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

- Cfr ainda o DL nº. 84/2021, de 18 de outubro, que vem alargar o âmbito de proteção dos direitos do consumidor. Cfr os arts 3º., 5, 6, 7, 12, 13º, 15, 18, 20.

Assim a legislação em apreço configura a responsabilidade do profissional pela desconformidade dos bens comercializados, sendo que a garantia destes é de 3 anos.

A falta de conformidade nos dois primeiros anos presume-se existente à data da entrega do bem e decorrido este prazo o ónus da prova cabe ao consumidor.

A garantia pode ser reduzida apenas por acordo e no caso de bens móveis usados.

Face ao exposto,

A reclamada não cumpriu com a informação devida à reclamante face à garantia do bem, não acordou com a reclamante a redução do prazo de garantia deste, e face à desconformidade relatada, unilateralmente impôs um prazo de garantia, que não coincide com a lei, não assumido a responsabilidade da reparação da substituição ou de outra forma da solução do problema.

Uma vez que o equipamento em causa assume especial relevância na proteção da habitação, a solução encontrada pela reclamante foi a de comprar outra bateria numa entidade comercial externa à reclamada pela qual pagou o preço de 100,00 €.

A bateria do equipamento é parte integrante deste e elemento essencial ao funcionamento pleno.

É justo que seja ressarcida desta quantia.

Cumpra decidir


Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, conseqüentemente, condena-se a reclamada a efetuar o pagamento à requerente da quantia peticionada de 100,00 €.

No mais vai a reclamada absolvida.

Custas a cargo das partes de acordo com a sucumbência.

Registe e notifique

Porto, 20 de janeiro de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro