

SENTENÇA

Proc nº. 2425/2025

TAC

MAIA

Reclamante: [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

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

Sumário:

- A reclamada é parte legítima na presente reclamação conforme postula o art 30º. do CPC, pois que possui interesse direto em contradizer, sendo que este se exprime pelo prejuízo que advenha da procedência da reclamação. De acordo com a legislação do consumo a reclamada poderá ser responsabilizada por eventuais desconformidades existentes no equipamento vendido, bem como o produtor ou fabricante deste.

- Preceitua o DL nº. 84/2021 de 18/10, que o direito de resolução contratual existe e é aplicável apenas em “ultima ratio” e numa escala hierarquizada, quando nenhuma das outras soluções preconizadas para defesa do consumidor tenham sido possíveis.

- Não pode esquecer-se que terá de existir adequada proporção entre o custo da reparação (se necessária) e os encargos resultantes da resolução contratual pretendida.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- No caso a reclamada, através do representante da marca, nunca se recusou a efetuar as intervenções e consequentes reparações que entendeu necessárias para salvaguarda dos interesses do reclamante.

Daí a sentença proferida

- O pedido efetuado

O reclamante vem solicitar a resolução contratual, com a consequente devolução de bem e da quantia paga por este (420,00 €).

- Valor da reclamação

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 420,00 €

- Saneamento processual

O tribunal é competente e o processo é o próprio

Foi alegada a exceção dilatória da ilegitimidade passiva da reclamada.

Cumprer resolver desde já.

Refere a reclamada que é parte ilegítima na presente reclamação uma vez que esta não assume a qualidade de fabricante (produtor), apenas de entidade vendedora, e como tal está desobrigada da assunção de responsabilidade que possa advir de desconformidades existentes no equipamento vendido, bem como de prestar garantia ou de efetuar qualquer intervenção neste.

Ora,

de acordo com os arts 2º. als g), o) e p), 3º., al. a), 5, 6, 7, 12, 13 nºs 1 e 4, 15, do DL nº. 84/2021 de 18/10 e art 30º. do CPC,

Entende-se como consumidor, no caso em apreço o requerente - pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, como profissional, no caso vertente a reclamada – a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei (art 3º. nº. 1 al. a) aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais) e como produtor, o fabricante de bens (...), o importador de bens na União Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor, através da indicação, nos bens, do seu nome, marca ou outro sinal distintivo;

Ora,

Continua este diploma no que respeita à responsabilidade destas entidades que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (...)

No que respeita ao produtor, e sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem (...) que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

Por fim e nos termos do art 30º. do CPC, que explana o conceito de legitimidade em termos processuais civis - 1 - o autor é parte legítima quando tem interesse direto em demandar e o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer. 2 - O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha.

Desta feita, e de acordo com o que ficou transcrito, resulta claro que a reclamada, [REDACTED], é parte legítima na presente reclamação, enquanto vendedora do equipamento identificado nos presentes autos.

Assim, improcede a invocada exceção da ilegitimidade passiva da reclamada.

As partes são legítimas e

Inexistem nulidades ou irregularidades que cumpra sanar

Prossegue-se, pois, com o desenvolvimento da presente sentença.

- A reclamação (em síntese)

Em 31/3/2023, o reclamante adquiriu junto da reclamada um frigorífico de marca [REDACTED], devidamente identificado nos autos, pela quantia de 420,00 €.

O equipamento em causa sempre demonstrou falta de conformidade, nomeadamente, evidenciava muito gelo no congelador e saída indevida de água em baixo deste.

O reclamante reclamou do sucedido e o equipamento foi intervencionado.

Após a intervenção, o frigorífico continuou a apresentar desconformidades, nomeadamente, quanto ao congelamento excessivo, emitindo ainda um ruído anormal.

Efetuada três intervenções sucessivas, as desconformidades mantiveram-se e em 4/4/2024 telefonou à reclamada informando a situação.

Em 18/11/2024 reclamou através de email mas não surtiu efeito.

(confronte-se todos os documentos juntos com a reclamação)

- A citação

Devidamente citada a reclamada fez-se representar em audiência arbitral, apresentou contestação com documentação.

-A contestação (em súmula)

Nesta, impugnou todos os factos e documentos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e, consequente, absolvição da reclamada face ao pedido formulado.

Assim referiu, para além da invocada exceção que já ficou decidida e como tal não será mais mencionada, o seguinte:

o equipamento em causa nos autos foi entregue pela reclamada em estado de novo, embalado de origem, sem quaisquer desconformidades ou anomalias.

Passados 5 meses o reclamante contactou com a reclamada indicando que o equipamento verteria água na base.

A reclamada informou-o que deveria contactar a marca, uma vez que este estava abrangido pela garantia e como tal seria prestada assistência técnica, se necessário.

A marca (██████) assim procedeu.

Através do representante – ██████, Lda. – efetuou a despistagem de avarias e anomalias e reparou o equipamento.

Nos documentos de intervenção técnica não consta qualquer menção à reclamada.

Em 31/8/23, o representante da marca efetuou uma intervenção técnica no equipamento.

Foi ainda diagnosticado que a causa do aparecimento de água no chão era o facto do termóstato estar mal programado e o depósito desencaixado.

Novo pedido de intervenção foi efetuado junto da marca e verificou-se a mesma situação relativa à desregulação do termostato.

Nunca foi comunicado à reclamada pela assistência técnica da marca – ██████, Lda. - qualquer impossibilidade de reparação ou desconformidade não resolvida, pelo contrário o equipamento foi reparado dentro dos prazos legais.

A reclamada desconhece a existência de desconformidades no bem.

Resulta dos documentos juntos que entre a última intervenção técnica – 11/2023 e a interpelação à reclamada decorreram 16 meses.

(cfr toda a documentação junta com a contestação)

-Conforme requerido pela reclamada a ██████, Eletrodomésticos, Lda., juntou aos autos os relatórios das intervenções realizadas.

Esta entidade é representante da marca do equipamento do reclamante "██████" e efetuou as intervenções que junta,

- com data de 31-8-2023, com a descrição – muito gelo no congelador. Diagnóstico e reparação – concluída – retificação da calota do motor.
- com data de 11/9/2023, com a descrição – muito frio e congela os alimentos, ruído anormal, com peça solta. Diagnóstico e reparação – concluída – retificação tubo capilar. Cliente alertado que ruído é da expansão de gás.
- com data de 13/11/2023, com a descrição – perda de água por baixo ou atrás, ruído. Diagnóstico e reparação – concluída – aplicada resistência na calota para ajudar a eliminar água. Cliente novamente informado que ruído é normal.

-Da prova

Declarações de parte do reclamante e do representante da reclamada

O reclamante reiterou os factos que constam da reclamação apresentada e os quais se dão por reproduzidos.

Realçou que apesar das intervenções técnicas que foram realizadas e que as reconhece e aceita o equipamento continua com as mesmas desconformidades.

Em 18/11/2024, enviou um email para a reclamada que nunca lhe foi respondido, nem a reclamada atuou de acordo com o teor do mesmo.

Por sua vez, o representante da reclamada [REDACTED], esclareceu o tribunal que esta não é representante da marca e que o equipamento em concreto foi escolhido pelo reclamante.

Foi enviada a reclamação do reclamante para a assistência técnica da marca, tendo sido efetuadas três intervenções no equipamento, a saber:

Na calota que encima o motor, foi colocada uma resistência para auxiliar na evaporação da água,

No tubo capilar, que conduz a água para a calota,

E esclareceu que o barulho resulta do gás utilizado no equipamento pois que possui um poder de refrigeração superior ao usado anteriormente, todavia emite um barulho ao circular no sistema de frio do equipamento, e que como tal não é defeito de fabrico.

Ainda, que o equipamento encontra-se em garantia.

Face ao exposto,

- Análise das provas decorrentes de audiência arbitral bem como das juntas com os autos.

- O equipamento foi comprado em 31-3-2023, pelo preço de 420,00 €, devidamente pago.
- Foram efetuadas três intervenções no equipamento pela empresa representante da marca,
- A primeira com data de 31/8/2023, com a seguinte descrição – muito gelo no congelador. Diagnóstico e reparação – concluída – retificação da calota do motor.
- A segunda com data de 11/9/2023, com a seguinte descrição – faz muito frio e congela os alimentos, ruído anormal, com peça solta.

Diagnóstico e reparação – concluída – retificação tubo capilar.
Cliente alertado que ruído é da expansão de gás.

- A terceira com data de 13/11/2023, com a seguinte descrição – perda de água por baixo ou atrás, ruído. Diagnóstico e reparação – concluída – aplicada resistência na calota para ajudar a eliminar a água. Cliente novamente informado que ruído é normal.
- O reclamante dirigiu à reclamada um email [REDACTED] com data de 18/11/2024,
- o qual não obteve resposta.
- O equipamento é diariamente, consecutivamente e ininterruptamente utilizado pelo reclamante desde o momento da compra deste.
- Entre a última reparação (13/11/2023) e a data do email enviado à reclamada (18/11/2024) decorreu um ano de uso ininterrupto.
- O reclamante apresentou a presente reclamação, com data de entrada de 14/1/2026.

- A legislação aplicável

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.)

Por sua vez

O DL n.º. 84/2021 de 18/1, estabelece, desde logo, o princípio da conformidade dos bens com um conjunto de requisitos subjetivos e objetivos. O profissional encontra-se, assim, obrigado a entregar ao consumidor bens que cumpram todos os requisitos referidos, sob pena de os bens não serem considerados conformes.

Prevê-se a responsabilidade do profissional pela falta de conformidade do bem que se manifeste num prazo de três anos e que se considera existente à data da entrega do bem se manifestada durante os primeiros dois.

Dispõe, o DL n.º. 84/2021 de 18/10, nos arts 5.º, 6.º, 7.º, 12.º, 13.º e 15.º, que se reproduzem, 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, sem prejuízo do disposto no artigo 10.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; c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;

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; b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável; c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e 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.

4 - Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Artigo 15.º - Direitos do consumidor

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

- i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;*
- ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;*
- iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou*
- iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor.*

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de

conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados, é de concluir o seguinte:

Apesar do reclamante (consumidor) possuir, abstratamente, os direitos que acima estão elencados e que este alega na reclamação que apresenta, o tribunal concluiu, ouvidas as partes em causa, que a reclamada não recusou efetuar as reparações necessárias no equipamento.

Pelo contrário foram realizadas três intervenções, através do representante da marca.

O equipamento foi sempre utilizado e nunca esteve de facto, inoperacional.

Assim,

a resolução contratual é um direito do consumidor que deve ser usado em última instância, sob pena de abuso de direito; apenas quando todas as outras hipóteses de solução dos problemas não tenham sido suficientes, não o tenham reparado ou o vendedor, ou mesmo o representante da marca, se tenham recusado a fazê-las.

Não é esta a situação descrita nos autos.

Pelo contrário, e como já se referiu, existiram intervenções no equipamento e foram efetuadas alterações por forma a resolver os problemas que o reclamante referiu.

Aceitando o envio do email, é de considerar a data de envio deste (18/11/2024) e tem de ser perceber que decorreu um ano sobre a última reparação que ocorreu em novembro de 2023 e ainda que o equipamento esteve constantemente em uso.

A reclamação apresentada em tribunal arbitral tem data de registo de entrada de 14 de janeiro de 2026, o que também peca por tardia.

Ainda,

os relatórios que acompanham as intervenções efetuadas mencionam justamente e em resposta às reclamações, que o ruído no equipamento do qual o reclamante se queixa é normal e que resulta da expansão do gas, pelo que não existe nenhum defeito,

bem como que o termostato está "ok" em resposta à reclamação relativa ao frio em excesso.

Face ao exposto

Entende-se que a resolução contratual não é a solução adeuada para a presente situação, até porque bastante radical, e para ser utilizada em última instância, sendo certo que o equipamento ainda se encontra em garantia, pelo que se sugere que a mesma seja accionada.

Entende-se ainda que a reclamada não violou a legislação do consumo.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente,
absolvendo-se a reclamada do pedido formulado.

Custas (taxas arbitrais) pelo reclamante.

Registe e notifique

Maia, 17 de abril de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

