



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 226 /2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** DL 67/2003, de 8 de Abril; DL 57/2008, de 26 de Março

**Pedido do Consumidor:** Entrega de frigorífico em inox.

---

## **Sentença nº 187 / 2023**

**Requerente:**

**Requerida:**

### **1. RELATÓRIO:**

Da alegação do reclamante:

1. Em 16/10/2018 adquiriu à empresa “.....” um frigorífico da marca Siemens KD46NV120, pelo preço de € 665,77, que pagou.
2. Em 27/12/2022<sup>[1]</sup> enviou *email* à reclamada a informar que o frigorífico apresentava as portas com ferrugem.
3. À data da aquisição foi-lhe assegurado que as portas eram em inox.
4. Se as portas fossem em inox não enferrujavam.
5. O frigorífico não estava conforme com as características anunciadas à data da aquisição.

---

<sup>[1]</sup> Há lapso ao referir-se 2023, pois o *email* respectivo é antes datado de 2022 (cfr. doc. de fls 2).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

6. Em resposta ao email enviado solicitou a reclamada o envio de fotografias do frigorífico, tendo o reclamante procedido em conformidade.

7. Em 6/1/2023, após a deslocação de um técnico da reclamada à residência do reclamante, para análise do frigorífico, a reclamada informou-o que de acordo com as características técnicas do mesmo bem, as portas eram em inox e que a ferrugem apresentada decorria do facto da película de protecção do inox estar danificada.

8. E mais foi o reclamante informado que, por cortesia comercial, a marca disponibilizava-se a proceder à substituição das portas.

9. Em 8/1/2023 o reclamante informou a reclamada que não aceitava a proposta, pois o técnico que se deslocara à sua residência informara-o que o frigorífico não era de inox mas sim pintado de inox, pelo que pretendia a substituição do frigorífico por outro, em inox.

10. Em 9/1/2023 a reclamada enviou *email* ao reclamante a lamentar a informação prestada pelo técnico, reiterando que as portas são em inox, o que estava de acordo com as características enunciadas á data da aquisição do frigorífico.

11. A restante estrutura do frigorífico, ainda de acordo com o anunciado, não era em inox .

12. Em 9/1/2023 o reclamante reiterou o pedido de substituição do frigorífico por o mesmo não ser em inox, quer quanto às portas em si mesmas, quer quanto à restante estrutura.

A reclamada contestou, alegando, em suma:

13. O frigorífico tem as portas em inox de acordo com as características publicitadas pela marca.

14. O problema de oxidação verificou-se apenas nas portas.

15. A marca, por ocasião da venda, não publicitou que o aparelho tinha a estrutura em inox.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

16. Tal problema deveu-se a falta de manutenção e limpeza adequada para inox com protecção anti-dedadas.

17. A decisão da marca de oferecer portas novas foi uma mera cortesia comercial considerando a informação erradamente prestada pelo técnico.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Da discussão da causa resultou o seguinte quanto à matéria aqui em apreço, vertida, quer no requerimento inicial, quer na contestação

1 – Provado, com o esclarecimento de que todos os pedidos de informação sobre as reais características do aparelho foram feitas pelo reclamante junto da reclamada. Todos os contactos do reclamante foram feitos com a reclamada. A ---- apenas serviu de intermediário, já que a reclamada não tem loja de venda ao público.

2 - Provado.

3 - Provado que, à data da aquisição, foi-lhe assegurado, pela reclamada, que, pelo menos as portas, eram em inox.

4 - Não provado.

5 – Provado que o frigorífico adquirido pelo reclamante não tinha as portas em inox, contrariamente ao anunciado pela reclamada.

6 – Provado.

7 – Provado.

8 – Provado.

9 – Provado.

10 – Provado.

11 – Provado que o frigorífico não era em inox, mas apenas pintado de inox.

12 – Provado.

13 – Provado que as portas do frigorífico não são em inox, contrariamente ao publicitado nas características técnicas anunciadas pela marca.

14 – Provado.

15 – Não provado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

16 – Não provado.

17 – Provado apenas que a marca ofereceu portas novas.

Tendo, anda, resultado provado:

18 – A reclamada é a representante da marca Siemens na zona do domicílio do consumidor.

19 – O reclamante, para se assegurar das características do aparelho que pretendia comprar contactou com a reclamada, para a linha de apoio ao cliente.

20 – Através desta linha de apoio da reclamada são dadas todas as informações pedidas sobre os aparelhos da marca.

21 – O técnico da reclamada quando examinou o frigorífico, na residência do reclamante, constatou, sem saber a razão para tal, que a película de verniz das portas estava deteriorada. Mais constatando que as portas não eram em inox.

22 – O reclamante adquiriu o aparelho em questão convicto que as portas, como a reclamada anunciara, eram em inox.

23 – A informação que recebeu da reclamada, de que, pelo menos as portas, eram em inox, foi essencial para sua decisão de transacção

24 - A reclamada sabia que o reclamante só comprava o frigorífico se as portas fossem em inox.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:**

O Tribunal é competente – art. 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, de 31/7 e art. 14º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Dúvidas parecer não haver, *in casu*, que o frigorífico pelo reclamante adquirido à ---- em 16/10/2018, e de cuja marca a reclamada é representante, apresentava, em 27/12/2022, oxidação nas portas, em desconformidade com contrato celebrado.

Sendo bom de ver que os frigoríficos não devem oxidar, pelo menos durante longo período, designadamente no período da garantia a que o comprador tem direito.

Que aqui era de dois anos – art. 5.º, nº 1 do DL 67/2003, de 8 de Abril<sup>2</sup>[2].

Não nos sendo dado conhecimento de ter havido extensão da garantia por via consensual.

Ora, não estando provado a existência da falta de conformidade neste aludido período<sup>3</sup>[3], não é por esta via, desde logo, que esta acção pode proceder.

Mas, ao que cremos, o fundamento da presente lide reside no facto de ao comprador/reclamante ter sido asseverado, por banda da reclamada, por ocasião da compra, de que pelo menos as portas do frigorífico que acabou por ser comprado eram em inox, quando, afinal, as mesmas só eram pintadas de cor inox.

Tendo ainda resultado provado que o reclamante só comprou o aparelho por estar convicto, face à afirmação da reclamada, que o mesmo era de material inox.

Convicção essa que a reclamada bem conhecia.

Estaremos, assim, no domínio das acções enganosas contidas em informações falsas, susceptíveis de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que de outro modo não teria tomado – art. 7.º, nº 1 do DL 57/2008, de 26 de Março<sup>4</sup>[4].

---

<sup>2</sup>[2] Diploma este aplicável a este contrato de compra e venda em apreço, já que o que o revogou (DL 84/2021, de 18 de Outubro), entrou apenas em vigor em 1/1/2022. E o contrato foi celebrado em 16/10/2018.

<sup>3</sup>[3] E era sobre o consumidor que tal encargo incumbia (art. 342,º nº 1 do CC) – Jorge Morais Carvalho, Lições de Direito de Consumo, p. 191.

<sup>4</sup>[4] Transpõe para o ordenamento jurídico interno a Directiva 2005/29/CE, de 11 de Maio.



Podendo, desde logo, no âmbito das práticas comerciais desleais em especial, a indução do consumidor em erro resultar de informação dada pelo profissional sobre as características principais do produto - citado art. 7.º, nº 1, na sua al. b)5[5]/6[6]/7[7].

Sendo certo que, e desde logo, o art. 9.º, nº 1 da Lei 24/96, de 31 de Julho, impõe, nas relações jurídicas de consumo, os ditames da lealdade e da boa fé, quer nos preliminares, quer na formação e vigência do contrato.

Impondo o art. 8.º, nº 1 do mesmo diploma legal que o fornecedor de bens8[8], tanto na fase das negociações como na fase da celebração do contrato informe o consumidor de forma clara, objectiva e adequada sobre um conjunto muito alargado de aspectos relacionados com o negócio.

A não ser que essa informação resulte evidente do contexto9[9].

Assim, tendo o reclamante tomado a sua decisão de transacção do frigorífico em questão, na errónea informação pela reclamada transmitida de que, pelo menos as portas, eram em inox e não apenas pintadas de inox e sendo essa característica essencial para sua decisão de contratar, tem o mesmo, além do mais direito a ser ressarcido nos termos gerais – art. 14.º, nº 3 do referido DL 57/2008, de 26 de Março10[10].

---

<sup>5[5]</sup> O objectivo do preceito passa pela protecção de qualquer indução em erro que seja susceptível de afectar a decisão do consumidor.

<sup>6[6]</sup> Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito do Consumo, p. 237 e ss.

<sup>7[7]</sup> Com previsão no citado art. 7.º, nº 1 a acção enganosa *stricto sensu* traduz-se numa prática comercial que contenha informações falsas – David Falcão, Lições de Direito de consumo, p. 91.

<sup>8[8]</sup> Aqui o representante da marca Siemens que prestou todos os esclarecimentos pedidos pelo reclamante.

<sup>9[9]</sup> Só assim se garante que a decisão de contratar é tomada de forma esclarecida, sendo este um dos objectivos transversais ao nosso ordenamento jurídico no que respeita a relações de consumo.

<sup>10[10]</sup> AS práticas comerciais desleais são combatidas através de duas vertentes existentes nas directivas europeias: uma pública, de natureza contra-ordenacional e uma privada que abre as portas às acções cíveis, sejam de responsabilidade civil, sejam de redução ou resolução contratual – Adelaide Menezes Leitão, Direito de Consumo, p. 168.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Creemos, tendo sobretudo em conta o tempo decorrido e o desgaste normal de um aparelho como o em causa, ser mais compatível com os ditames da boa fé e com o não exercício do abuso de direito ressarcir o reclamado de acordo com os princípios da responsabilidade civil.

Bastando-nos o princípio do ressarcimento dos danos o qual, nos termos gerais, pode assim ser enunciado: sempre que exista uma razão de justiça, da qual resulte que o dano deve ser suportado por outrem, que não o lesado, deve ser aquele e não este a suportá-lo.

Assim se criando uma obrigação de indemnização, através da qual se deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse ocorrido o efeito lesivo (art. 562.º do CC)<sup>11</sup>[11].

Preenchidos se encontrando os pressupostos da responsabilidade civil: (i) facto voluntário do agente; (ii) ilicitude; (iii) culpa; (iv) dano e (v) nexo de causalidade entre o facto e o dano – art. 483.º do mesmo diploma legal.

Sendo certo que a primazia estabelecida na lei da reconstituição *in natura* sobre a indemnização em dinheiro faz com que deva prevalecer a reparação do bem danificado ou a entrega de outro idêntico<sup>12</sup>[12] – art. 566.º, ainda do CC.

É o que aqui sucederá<sup>13</sup>[13].

---

<sup>11</sup>[11] Menezes Leitão, Direito das Obrigações, vol. I, p. 47 e seg.

<sup>12</sup>[12] Pela própria natureza das coisas o bem em causa não pode ser simplesmente reparado

<sup>13</sup>[13] E era esta, aliás, a solução já preconizada pela reclamada, embora a mero título de cortesia.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. A DECISÃO:**

Face a todo o exposto, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada -----, a, em 15 (quinze) dias, sem quaisquer encargos para o reclamante, colocar as portas novas, em inox, no frigorífico pelo reclamante adquirido em 16/10/2018.

Sem custas.

Notifique

Lisboa, 12/05/23

Henrique Serra Baptista  
Juiz Arbitro