

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. **A responsabilidade civil pressupõe a verificação de cinco pressupostos: o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade.**
- II. **No âmbito da responsabilidade civil contratual, verificando-se o incumprimento do contrato, impõe-se que o devedor demonstre que o incumprimento não decorreu de culpa sua, sob pena de ter de indemnizar o credor pelos danos sofridos, decorrentes daquele incumprimento.**
- III. **Para que a Reclamada se visse na posição de ter de indemnizar o Reclamante, caberia a este provar a verificação de incumprimento dos termos do contrato celebrado entre as partes, bem como a produção de determinados danos decorrentes desse incumprimento.**
- IV. ***A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão, sendo que, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.***

A) RELATÓRIO:

No dia 08/10/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) No dia 26/04/2023, dirigiu-se a uma loja da Reclamada no centro comercial de forma a resolver o problema com a máquina de lavar a roupa que se tinha avariado e, dado já ter mais de 20 anos, comprar uma máquina nova;
- 2) Neste estabelecimento comercial foi informado pelo vendedor que existia um Plano, que tinha uma modalidade de pagamento de €9,99 mensais por um prazo de um ano que poderia resolver o problema, dado ter um serviço de reparações que cobriria arranjos até um total de €300,00 e que, caso o eletrodoméstico em causa não tivesse reparação, ofereceriam €80,00 para compra de um eletrodoméstico novo;
- 3) Dado não ser muito conveniente comprar uma máquina nova, decidiu adquirir este serviço;
- 4) O vendedor na loja tratou de o ajudar no pedido de reparação, mas avisou-o de que, por ser o primeiro pedido após a venda, provavelmente demoraria uma semana a agenciarem a deslocação a casa de forma a verificarem qual a avaria;
- 5) Como tinha sido informado, foi contactado nos dias seguintes, mas só uma semana depois foi agendada a deslocação;
- 6) Recebeu os técnicos que, mesmo sem abrirem a máquina para um diagnóstico completo, concluíram que a avaria era da cinta da cuba e que iriam verificar se esta existia para substituição e seria informado posteriormente dessa possibilidade e se o arranjo ficaria dentro do valor atribuído de €300,00 para avarias;
- 7) Foi informado por mensagem no dia 4 de maio que o orçamento era de €80,46 e que demoraria 10 dias úteis a chegar;
- 8) Ligou para confirmar que aceitava o orçamento;
- 9) Após marcação, a vinda do técnico para substituição da peça foi agendada para o dia 17 de maio,
- 10) Um novo técnico foi a sua casa nesse dia, retirou a máquina do nicho onde está, abriu completamente a máquina e observou que a cinta que aí estava não estava rebentada;
- 11) Posteriormente acrescentou: " não está rebentada, mas está em mau estado";

- 12) Posto isto a peça foi substituída, a máquina ligada e foi experimentado um programa de lavagem para testar se estaria a funcionar;
- 13) Verificou-se que sim, o técnico saiu e colocou a máquina com roupa para uma lavagem;
- 14) Ao fazer isto, retirou uma manta plástica que tinha colocado no chão e verificou que o chão estava molhado, pensou ter sido por o técnico a ter puxado para fora e ser normal;
- 15) Limpou o chão e tudo parecia normal;
- 16) No dia seguinte ao fim da manhã, precisou de lavar mais uma vez uma máquina de roupa e procedeu da mesma forma;
- 17) Reparou que existia novamente água no chão por baixo da máquina;
- 18) Pensou ainda poder ser um resto que tivesse ficado retido do arranjo do dia anterior;
- 19) Colocou a roupa na máquina e pôs a máquina a funcionar;
- 20) Imediatamente, percebeu que a avaria se mantinha e que o tambor da máquina não rodava;
- 21) Ligou para a linha de atendimento do serviço, comunicou a situação e foi informado de que, no prazo de 24 a 48 horas, seria contactado para tratarem de solucionar o problema;
- 22) No dia seguinte dado não ter sido contactado voltou a contactar a mesma linha de manhã que o informou que seria contactado até ao fim do dia e ao fim do dia voltou a ligar, dado a continuada falta de contacto;
- 23) Só dessa vez a pessoa com quem falou o informou de que não iriam contactar para arranjar a avaria, mas sim para agendar nova deslocação e que essa poderia ser daí a mais de uma semana;
- 24) Ficou muito perturbado com esta situação, dado estar a ser penalizado pelo erro claro no diagnóstico da avaria da máquina e do seu errado arranjo;
- 25) Dia 21, domingo, voltou a tentar contactar para ser informado que durante o fim de semana só atendiam telefonemas relativos a urgência por isso teria de esperar;
- 26) Dia 22 de manhã, não tinha ainda sido contactado e voltou a ligar;
- 27) Não lhe foi dada informação sobre o porquê de isto não estar a acontecer e após isto achou melhor terminar com o serviço dado a sua má prestação e pediu para ser reembolsado o valor dado até à data e que fossem retirar a peça colocada;
- 28) Disseram não ser daquele departamento o tratamento dessas situações e que seria posteriormente contactado pelo departamento de contratos;

- 29) No dia 23, 24 e 25 ligou e continuavam a responder que seria contactado pelo departamento de contratos;
- 30) Essa chamada só foi recebida no dia 26 às 16.15 aproximadamente para o informar que da parte da Reclamada não havia nenhum incumprimento e por isso o contrato teria que se manter;
- 31) Teve que pedir para desligar a chamada uma vez que, como é professor, o intervalo da aula tinha terminado e tinha que voltar à aula para ligarem posteriormente para resolver a situação;
- 32) Continua a aguardar a chamada, continuo com a mesma pretensão de resolver o contrato feito com a Reclamada e o dinheiro gasto devolvido;
- 33) No dia 26 de junho e após ter feito a primeira reclamação, voltou a ligar para o serviço telefónico para tentar perceber o que se estava a passar com o processo;
- 34) Para grande surpresa, não sabiam o que se estava a passar e disseram-lhe que o processo de reparação estava fechado;
- 35) Voltou a ligar no dia seguinte por falta de contacto da parte da Reclamada e a mesma resposta foi dada;
- 36) Só no dia seguinte foi contactado para marcação de visita do técnico para ver a avaria do equipamento;
- 37) Esta visita ficou marcada para o dia 30 no período da tarde;
- 38) Foi visitado pelo mesmo técnico que tinha ido colocar a peça pedida que não tinha resolvido a avaria;
- 39) Após ver a máquina, concluiu que o melhor seria ela ser levada para as oficinas, mas ele não o poderia fazer porque estava sozinho;
- 40) Segunda-feira, dia 3 de julho, à falta de contacto, voltou a ligar para ser informado que nada sabiam do processo e só terça-feira dia 4 o contactaram para marcação de nova visita, após contacto seu;
- 41) No dia 5, no período da tarde, ficou à espera da visita para a meio da tarde receber um telefonema a informar que um dos elementos da equipa se teria que ausentar e a propor que o ajudasse a carregar o equipamento;
- 42) Obviamente, recusou-se;
- 43) Disseram-lhe que iriam tentar resolver;

- 44) Só após mais 2 telefonemas seus, foi informado que lamentavelmente já estava no "Sistema" que nesse dia não iria ser possível fazer a visita;
- 45) No dia 7 de julho o equipamento foi levantado;
- 46) Não obtive resposta nem contacto nenhum e voltou a ligar no dia 18;
- 47) Não sabiam o que se estava a passar e iam verificar;
- 48) No dia 19, após novo contacto, por falta de resposta, foi contactado, telefonicamente, para ser informado de que o equipamento continuava em testes e teria que aguardar;
- 49) No dia 20, foi contactado para entregar a máquina no dia seguinte;
- 50) Para conseguir ter condições para que a máquina fosse colocada, uma vez que a base da máquina devido à perda de água que a máquina teve, inchou e ficou em mau estado, foi de manhã a uma loja comprar uma placa para substituir a que estava danificada;
- 51) Este trabalho teve que ser feito por si e desta maneira por não ter tempo para uma outra alternativa;
- 52) Nesse mesmo dia à tarde, a máquina foi entregue e colocada no local;
- 53) Foi feito teste de forma a ver se funcionava;
- 54) Funcionava, no entanto, vinha com alguns barulhos estranhos que, quando confrontou o técnico, lhe disse ser normal porque tinha peças novas, mas que com o tempo desapareceriam;
- 55) Não desapareceram e apareceram outros em outras alturas do funcionamento da máquina, por exemplo ciclo de centrifugação ou secagem.

Peticiona: a) €5.089,00, relativo ao valor de manutenção da roupa que teve que ser feito com o esforço de familiares e amigos, tendo por referência um orçamento semanal de €508,90, pedido a uma lavandaria a que costuma recorrer para outros serviços para o número de peças que deveriam ter sido lavadas na sua máquina, por semana, multiplicado pelo número de semanas que esteve com a máquina avariada, ou seja, 10. Este valor será distribuído de forma a ressarcir todos aqueles que de boa vontade prontamente se disponibilizaram para o ajudar a resolver o problema causado pela falta de máquina de lavar e secar roupa; b) Uma máquina de lavar e secar nova equivalente à que foi avariada no valor de €1.049,00, dado que o arranjo feito não inspira confiança e perdeu completamente a confiança no serviço de arranjos da Reclamada; c) A reparação do mobiliário de cozinha no valor de €3.029,12 visto que pela perda de água e o tempo que esta esteve a acontecer, os móveis contíguos à máquina incharam e devem ser substituídos de forma a manter a

integridade que anteriormente existia na zona onde a máquina estava instalada; d) **Substituição da placa que suportava a máquina, feita por si, no valor total de €118,98: €18,98 em peças adquiridas na loja €100,00 pelo serviço que prestou, sendo o valor que cobra por hora para deslocações e presença enquanto Designer de Interiores e Equipamento, atividade que exerce.**

*

A Reclamada apresentou **Contestação**, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) Na presente situação, estamos perante um contrato de prestação de serviços de assistência técnica, intervenções de urgência e manutenção de determinados equipamentos instalados na habitação do Demandante;

2) É verdade que, no dia 26 de abril de 2023, o Demandante subscreveu o tendo solicitado a intervenção na sua máquina de lavar roupa;

3) Enviou à habitação do Demandante a equipa de assistência técnica da empresa

4) Os serviços de assistência técnica (SAT) analisaram o equipamento em questão, tendo concluído que o problema reportado advinha do facto do tambor da máquina não rodar;

5) No dia 17 de maio de 2023, procedeu o técnico à reparação da máquina, constando do relatório emitido e assinado pelo Demandante o seguinte: “aplicação da peça concluída com sucesso. Testes de funcionamento realizados com sucesso”;

6) No dia seguinte, quinta-feira dia 18/05, foi a Demandada informada pelo Demandante que a máquina estaria com o mesmo problema;

7) O técnico responsável pela reparação inicial contactou o Demandante nos dias 22, 25 e 29 de maio, para poder agendar a visita a sua casa;

8) Contudo, o Demandante não aceitou a deslocação do técnico para analisar o bem em apreço;

9) Posteriormente, no dia 27 de junho, o Demandante volta a contactar a Demandada, pretendendo, agora, avançar com a reparação do equipamento;

10) Assim, no dia 30 de junho, o referido técnico recolheu a máquina de lavar no domicílio do Demandante, para poder analisar a mesma;

11) Tendo procedido à sua reparação e entregue o referido bem no dia 21 de julho em casa do Demandante;

- 12) Sendo certo que não voltou a ser comunicado qualquer problema de funcionamento com a máquina em apreço;
- 13) Importa, também, salientar que todas as peças substituídas, deslocações ao domicílio e respetivas análises técnicas foram, integralmente, suportadas pela Demandada ao abrigo do plano subscrito;
- 14) Não só para a máquina de lavar roupa, como também para a caldeira a gás do Demandante;
- 15) Pelo que inexistente qualquer desconformidade com o serviço prestado pela Demandada;
- 16) Refere o Requerente no pedido formulado que pretende uma indemnização no valor de € 4 999,00;
- 17) Antes de mais, computa a sua indemnização da seguinte forma: € 5 089,00 pela lavagem da sua roupa; € 1 049,00 por uma máquina de lavar nova; € 3 029,12 pela reparação do mobiliário de cozinha; e € 118,98 pela substituição da placa de suporte da máquina;
- 18) Num total de € 9 286,10;
- 19) Terminando, inexplicavelmente, por reduzir o seu pedido para o montante de € 4 999,00;
- 20) É, evidentemente, uma tentativa de aproveitamento do Demandante;
- 21) Desde logo, inexistente qualquer proporcionalidade dos danos alegadamente sofridos com o serviço prestado;
- 22) Recorde-se que, em julho de 2023, o Demandante tinha pago ao abrigo do “Plano a quantia de € 29,27 à Demandada;
- 23) Valor que incluiu todas as reparações realizadas aos equipamentos no seu domicílio, num espaço de 3 meses;
- 24) Acresce que o valor para além de infundado é, completamente, abusivo;
- 25) Refere o Demandante que despendia € 508,90 na limpeza da sua roupa semanal;
- 26) Não juntando qualquer comprovativo dessa despesa;
- 27) Limitando-se a referir, simplesmente, que pretende uma indemnização para poder distribuir “por todos aqueles que de boa vontade prontamente se disponibilizaram para ajudar”;
- 28) Pelo que não pode a Requerida conformar-se com tal pretensão;
- 29) Desde logo, o Demandante não tem legitimidade para reclamar os prejuízos eventualmente sofridos por terceiros;

- 30) Depois, fica por explicar qual o motivo que leva o Requerente a imputar todos estes custos à Requerida;
- 31) Sobretudo, inexistindo qualquer comprovativo de qualquer uma destas despesas;
- 32) Salienta-se que, segundo o próprio Demandante, duas semanas de lavagem de roupa seria o suficiente para conseguir adquirir uma máquina equivalente à sua (apesar de confessar que “a máquina de lavar roupa se tinha avariado e tinha mais de 20 anos”);
- 33) Principalmente quando é obrigação do credor da prestação não onerar o devedor da prestação;
- 34) O mesmo se refira quanto à valorização que o Demandante faz da sua máquina;
- 35) Conforme o mesmo confessa, a sua máquina tem mais de 20 anos de utilização e encontrava-se com várias peças a necessitar de serem substituídas;
- 36) Aliás, foi esse mesmo o motivo que o levou a subscrever o plano em causa, conforme confessa na petição inicial;
- 37) Atualmente, qualquer modelo apresenta características superiores à da máquina de lavar do Demandante;
- 38) Sendo certo que uma máquina de características superiores à sua custa, atualmente, menos de € 500,00;
- 39) A máquina de lavar do Demandante é da marca _____ com capacidade de lavagem (Algodão) de 4,5 KG, capacidade de secagem (Algodão) de 2,25 KG e centrifugação a 1 000 RPM;
- 40) Por uma questão de cortesia comercial, atenta a insatisfação demonstrada, a Demandada propôs oferecer ao Demandante uma máquina de lavar e secar roupa da marca _____ com capacidade de lavagem (Algodão) de 8 KG, capacidade de secagem (Algodão) de 5 KG e centrifugação de 1.400 RPM;
- 41) Salienta-se que o Demandante iria receber uma máquina, completamente, nova, com garantia e com características bem superiores às do seu equipamento;
- 42) Contudo, não aceitou a proposta realizada pela Demandada;
- 43) Quanto à reparação de todo o mobiliário da cozinha, importa, antes de mais, referir que é evidentemente abusiva tal pretensão;
- 44) Refere o Demandante que percebeu a existência de água no chão no momento imediatamente a seguir à saída do técnico de sua casa;

45) Sendo certo que o Demandante, no dia 17 de maio, assinou um documento no qual assegura que foram os “Testes de funcionamento realizados com sucesso”;

46) Confessa o Demandante que “o técnico saiu e coloquei a máquina com roupa para uma lavagem. Ao fazer isto retirei uma manta plástica que tinha colocado no chão e verifiquei que o chão estava molhado (...) No dia seguinte de manhã precisei de lavar mais uma vez uma máquina de roupa e procedi da mesma forma, reparei que existia novamente água no chão (...) Imediatamente percebi que a avaria se mantinha e que o tambor não rodava”;

47) Ou seja, se houve mais alguma inundação, a mesma apenas se deveu ao comportamento do Demandante que, apercebendo-se da existência de uma fuga de água, continuou a utilizar a máquina normalmente;

48) Contribuindo, decisivamente, para os eventuais danos provocados;

49) Não se podendo, evidentemente, aceitar a imputação do Demandante;

50) Quanto à substituição da placa que suportava a máquina, uma vez mais, inexistente qualquer documento que demonstre a despesa alegada;

51) Pelo que não pode a Demandada conformar-se com a mesma;

52) Acresce que, à semelhança de todos os danos a indemnizar em que a Lei não estabelece expressamente o contrário, é exigida a culpa do devedor;

53) A doutrina e a jurisprudência são inteiramente pacíficas a este respeito;

54) A Requerida limitou-se a tentar reparar um bem com mais de 20 anos de utilização, que se encontrava avariado, com ferrugem e com peças bastante desgastadas.

Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 17/02/2024, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

Em audiência, **o Reclamante reduziu o primeiro pedido para €801,90.**

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09

(MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €4.999,00 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE e o conflito encontra-se sujeito a arbitragem necessária, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a: a) ser compensado no valor de €801,90 por custos de manutenção da roupa junto de familiares e amigos; b) receber uma máquina de lavar nova equivalente à sua, no valor de €1.049,00; c) obter a reparação do mobiliário de cozinha no valor de €3.029,12; d) obter a substituição da placa que suportava a máquina no valor total de €118,98.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 26/04/2023, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada, para adquirir uma máquina de lavar roupa;

- 2) Na loja da Reclamada, o Reclamante foi informado sobre o pelo preço mensal de €9,99 durante um ano, que inclui serviços de assistência técnica, intervenções de urgência e manutenção de equipamentos
- 3) O Reclamante subscreveu o plano
- 4) O Reclamante solicitou a intervenção na sua máquina de lavar roupa;
- 5) Em data não apurada, os técnicos ao serviço da . prestadora de serviço da Reclamada, deslocaram-se a casa do Reclamante e verificaram que o tambor da máquina não rodava e que a correia se encontrava partida;
- 6) No dia 17/05/2023, o técnico ao serviço da procedeu à reparação da máquina, com substituição da correia;
- 7) Após reparação, o técnico realizou um teste e a máquina encontrava-se a funcionar;
- 8) No dia 17/05/2023, o Reclamante colocou a máquina a lavar e apercebeu-se que o chão se encontrava molhado;
- 9) O Reclamante procedeu à limpeza do chão, eliminando a água existente;
- 10) No dia 18/05/2023, o Reclamante colocou a máquina a lavar e apercebeu-se de que existia novamente água no chão por baixo da máquina;
- 11) No dia 18/05/2023, o Reclamante comunicou à Reclamada que a máquina apresentava o mesmo problema;
- 12) No dia 21, 22, 25 e 29 de maio de 2023 foram estabelecidos contactos entre o Reclamante e a Reclamada com vista a agendar deslocação técnica;
- 13) O Reclamante desistiu da deslocação técnica;
- 14) No dia 27/06/2023, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada, solicitando a reparação da máquina;
- 15) No dia 30/06/2023, o técnico recolheu a máquina de lavar no domicílio do Reclamante para análise;
- 16) A máquina foi reparada e entregue no dia 21/07/2023 na casa do Reclamante;
- 17) A máquina funciona, mas começou a produzir ruídos;
- 18) Em data não concretamente apurada, mas entre novembro e dezembro de 2023, a máquina foi recolhida da habitação do Reclamante;
- 19) A eliminação dos ruídos implica a substituição de peças que foram descontinuadas;

20) As peças substituídas, as deslocações ao domicílio e as análises técnicas foram suportadas pela Reclamada ao abrigo do plano subscrito;

21) A máquina do Reclamante tem mais de 20 anos.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) O [redacted] inclui um plafond de reparação até €300,00 e de €80,00 para compra de um eletrodoméstico novo;
- b) No dia 30/06/2023 o técnico recusou-se recolher a máquina por não poder recolhê-la sozinho;
- c) No dia 5/07/2023, no período da tarde, o Reclamante ficou à espera da visita para recolha do equipamento e foi-lhe solicitado por telefone se poderia ajudar o técnico a carregar a máquina, o que recusou;
- d) A máquina foi recolhida da casa do Reclamante no dia 7/07/2023;
- e) O Reclamante comunicou à Reclamada que pretendia a resolução do contrato;
- f) A equipa técnica errou no diagnóstico da avaria da máquina;
- g) O Reclamante confrontou o técnico quanto ao ruído da máquina e foi-lhe dito ser normal porque tinha peças novas, mas que com o tempo desapareceria;
- h) Apareceram outros problemas em outras alturas do funcionamento da máquina;
- i) Após o dia 21/07/2023, o Reclamante não voltou a comunicar qualquer problema de funcionamento com a máquina de lavar;
- j) Uma máquina de características superiores à máquina do Reclamante custa, atualmente, menos de € 500,00;
- k) O Reclamante teve de recorrer a familiares e amigos para lavar a roupa;
- l) O Reclamante deslocou-se à loja [redacted] e comprou uma placa para substituir a que estava danificada;
- m) A base da máquina inchou devido à perda de água.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse

€5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e a prova testemunhal, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por _____ funcionária do Reclamante que presta serviços de limpeza em sua casa, foi dito que, desde abril, o Reclamante começou a ter problemas com a máquina de lavar roupa e que, nessa sequência, foram uns senhores lá a casa, mas passado nem um mês a máquina voltou a avariar. Referiu que se desloca a casa do Reclamante sempre às terças-feiras, no horário das 14h00 às 18h00 e que, num desses dias, se apercebeu do rodapé fora do sítio e do balde e esfregona, existindo água no chão. Disse que, recentemente, por altura do Natal, deslocaram-se novamente lá a casa e levaram a máquina. Disse ainda que as tábuas existentes debaixo da máquina se encontram estragadas, mas disse não saber se já estava assim ou se foi na sequência da perda de água. Acrescentou que presenciou uma deslocação dos técnicos numa terça-feira que se encontrava em casa do Reclamante, em data que não soube precisar, mas que nessa altura não levaram a máquina nem fizeram nada, porque tinham a carrinha ocupada. Acrescentou que a máquina não está lá em casa e que, desde abril, o Reclamante utilizou a máquina durante não mais de três semanas. Afirmou ainda estar em causa uma máquina com mais de 20 anos. Acrescentou que, quando a água começou a sair não estava em casa e por isso não sabe a dimensão que atingiu. Mais disse que, durante este período, o Reclamante teve de levar a roupa a uma lavandaria *self service*, tendo visto vários sacos com roupa à porta de casa que o Reclamante levava e trazia.

_____ amiga do Reclamante, referiu que vai quase todos os dias a casa do Reclamante e que se apercebeu de um problema na máquina de lavar. Referiu que o problema surgiu em maio de 2023 e que o Reclamante recorreu aos serviços da Reclamada para reparação da mesma. Disse que a máquina foi reparada, mas, no próprio dia, o Reclamante colocou a máquina a trabalhar e começou a deitar água. Disse que, quando chegou nesse dia para jantar com o Reclamante, viu água no chão. Mais disse que todos os dias aparecia água e que o Reclamante tinha sempre o balde e esfregona ao lado para limpar, o que aconteceu até final de junho. Disse que não se encontrava em casa quando a máquina foi colocada a trabalhar, mas quando chegou, apercebeu-se da água no chão e chamou a atenção do Reclamante. Disse que a

água não ultrapassa o nível do rodapé e que se espalhou pelo chão da cozinha. Não conseguiu precisar durante quanto tempo o Reclamante se deparou com perdas de água. Mais disse que não sabe se o Reclamante fechou a água para evitar que a água continuasse a sair. Referiu que, mais tarde, se concluiu que a máquina não tinha solução, mas foi um processo longo. Afirmou que, neste momento, a máquina não está em casa do Reclamante. Disse, ainda, que o Reclamante ia lavar a roupa numa lavandaria que não era *self service*. Acrescentou que, na zona onde se encontrava a máquina, os móveis estão danificados, pois a madeira absorveu a água e o suporte de madeira que existia por baixo da máquina ficou estragado.

funcionário da prestadora de serviços da Reclamada, referiu que se deslocou a casa do Reclamante aquando da primeira análise à máquina e que retiraram a máquina do local, verificaram que o motor funcionava, mas a correia estava rebentada e o tambor não rodava, pelo que verificaram se havia peça junto do fornecedor para substituição. Disse que a máquina ficou na casa do Reclamante e, quando a peça chegou, foi realizada nova deslocação para substituição, o que foi realizado por um colega seu. Segundo o que lhe foi dito, a máquina ficou a funcionar depois da intervenção. Mais disse que, quando se realizam estas intervenções, é necessário testar e verificar se a máquina está a funcionar, com um programa básico. Referiu que pedem que o cliente assine uma declaração após a intervenção, confirmando que a mesma corresponde ao doc. 1 junto com a contestação. Depois desta intervenção, o cliente voltou a reclamar porque apareceu um ruído na máquina. Nessa altura, recolheram a máquina e analisaram que peças seriam necessárias. Afirmou que seriam necessários rolamentos e vedantes, mas concluíram que não há peças e que não conseguem reparar. Disse que a máquina se encontra nas instalações da porque o cliente não aceitou recebê-la. Disse ainda que, numa máquina de 20 anos, é normal que estes ruídos comecem a surgir e que este ruído não existia aquando da primeira intervenção e não se relaciona com a mesma porque a peça colocada é externa e não interfere com a zona que provoca o ruído. Disse não se recordar se houve uma segunda intervenção e que sabe apenas que houve uma primeira queixa em que trocaram a correia e depois a queixa quanto ao ruído, não sendo possível a reparação. Quanto às perdas de água, disse que a máquina em causa poderá suportar cerca de 15 litros de água e que a água sai durante o ato de lavagem ou centrifugação, não existindo perdas se a máquina estiver desligada. Referiu que o vídeo constante dos autos corresponde à máquina, nas instalações da

Confrontado com o doc. 5, referiu tratar-se da correia que se encontrava rebentada.

responsável técnico da lisse que prestam serviços à Reclamada e que esteve em casa do Reclamante para análise da máquina, com vista a perceber o problema. O Reclamante dizia que a máquina ligava e não funcionava e perceberam que o tambor não rodava e que a correia estava fora do sítio. Consultaram os fornecedores diretos, neste caso ε oi dada cotação da peça, encomendaram e, quando chegou, agendaram deslocação a casa do cliente. Fizeram a substituição e confirmaram o funcionamento da máquina. Referiu que os testes são realizados na presença do cliente que assina um documento que é apresentado nesse momento. Referiu que a máquina ficou a funcionar em perfeitas condições, dentro do que era expectável para uma máquina de 20 anos. Acrescentou que foi realizado um segundo pedido pelo Reclamante, no dia 27/06, porque depois de lavar algumas vezes, a máquina manifestava o mesmo problema. Referiu que recolheram a máquina no dia 30/06 e devolveram no dia 21/07. Afirmou que o cliente chegou a pedir uma intervenção de qual desistiu, não conseguindo precisar quando aconteceu. Houve ainda um último pedido, no dia 28/11, no âmbito do qual fizeram deslocar os técnicos a casa do Reclamante e a máquina foi levantada e levada para a oficina. Na oficina, fecharam o processo porque as peças estão descontinuadas no fabricante. Referiu que a máquina funciona, não tem perdas de água, mas produz um ruído, provocado por peças de desgaste, não existindo peças para substituição, nomeadamente volante e rolamentos. Esclareceu que o vídeo junto aos autos corresponde a testes realizados na máquina, na oficina e que o ruído que se houve é da máquina. Acrescentou que o ruído não está relacionado com a intervenção realizada. Disse ainda que tentaram entregar a máquina, mas o Reclamante recusou.

Quanto aos documentos, foi relevante o doc. 1 junto pela Reclamada, correspondente a uma declaração emitida pela no dia 17/05/2023, com indicação de “aplicação da peça concluído com sucesso. Testes de funcionamento realizados com sucesso”. Foram também relevantes as fotografias juntas sob docs. 3, 4 e 5, pela Reclamada, e sob docs. 1 e 2 pelo Reclamante. Através do vídeo junto aos autos (doc. 2), foi possível verificar o funcionamento da máquina, nas instalações do prestador de serviço. Foi ainda relevante o orçamento junto pelo Reclamante, emitido pela no valor de €508,90 e as propostas de fornecimento da de 03/10/2023, para móveis de cozinha, nomeadamente painel lateral para encostar à máquina (€62,70), 2 móveis de canto (€918,00) e 2 ferragens para porta de 45 cm largura (€784,00), tudo pelo valor de €3.029,12. Foi também

relevante a fatura emitida pela Reclamada, no dia 26/04/2023, no valor de €9,99 com referência a serviços de proteção

Especificamente, quanto à recusa da recolha da máquina nos dias 30/06 e 05/07/2023 e entrega no dia 07/07/2023, [alíneas b), c) e d) da matéria não provada], para além de a testemunha

ter referido que a máquina foi recolhida no dia 30/06, a única testemunha que referiu ter presenciado a recusa de recolha da máquina pelos técnicos foi a

No entanto, para além de os motivos não serem os mesmos – a testemunha referiu que os técnicos informaram que tinham a carrinha cheia, enquanto o Reclamante alegou que o técnico não podia recolher porque estava sozinho – aquela testemunha referiu que só se desloca a casa do Reclamante às terças-feiras, sendo que o dia 30/06 correspondeu a uma sexta-feira e o dia 05/07 a uma quarta-feira. Assim, a ter-se verificado esta recusa, não foi nos dias indicados pelo Reclamante. Quanto à alínea k), as testemunhas arroladas pelo Reclamante indicaram que o Reclamante lavou a roupa numa lavanderia, o que entra em contradição com o alegado pelo próprio que referiu que se socorreu de familiares para o efeito e que o valor peticionado a título de indemnização serviria para compensá-los. Assim, não ficou provado o modo nem o custo que o Reclamante terá suportado com a lavagem da roupa durante o período em que a máquina de lavar não funcionava. Também não ficou provado o custo com a substituição do suporte da máquina que terá sido produzido pelo próprio Reclamante nem que os móveis se tenham deteriorado em resultado da água libertada pela máquina, uma vez que se desconhece em que estado se encontravam anteriormente.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços, ou seja, um *contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e o consumidor paga ou se compromete a pagar* [art.º 3º alínea g) Lei RAL].

Ao abrigo do art.º 4º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, *os bens e 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.* A prestação de serviços defeituosos conduz

à obrigação de indemnizar o consumidor pelos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos (art.º 12º LDC).

Resulta do exposto no art.º 406º do Código Civil que “*o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei*”. O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC). Presume-se que a falta de cumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC), sendo que a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor (art.º 804º CC).

A responsabilidade civil pressupõe, assim, a verificação de cinco pressupostos: o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade. No âmbito da responsabilidade civil contratual, verificando-se o incumprimento do contrato, impõe-se que o devedor demonstre que o incumprimento não decorreu de culpa sua, sob pena de ter de indemnizar o credor pelos danos sofridos, decorrentes daquele incumprimento. Contudo, para que a Reclamada se visse na posição de ter de indemnizar o Reclamante, caberia a este provar a verificação de incumprimento dos termos do contrato celebrado entre as partes, bem como a produção de determinados danos decorrentes desse incumprimento.

Não ficou provado que a Reclamada tenha errado no diagnóstico da máquina como alegado pelo Reclamante nem que tenha incumprido o contrato celebrado entre as partes. Assim, falece o primeiro pressuposto que imporia, em abstrato, a obrigação de indemnizar pela Reclamada.

O Reclamante também não conseguiu demonstrar os danos, sendo que sempre se teria de considerar abusivo o primeiro pedido formulado. Com efeito, o Reclamante não recorreu a uma lavandaria nem suportou os respetivos custos, mas pretende imputar o referido custo à Reclamada, para além de exigir a entrega de uma máquina nova quando está em causa um equipamento com mais de 20 anos que o Reclamante já tinha intenções de substituir quando se deslocou à loja da Reclamada. Note-se que *a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão* (art.º 563º CC), sendo que, *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação* – art.º 562º CC. Por outro lado, é *ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos*

pela boa-fé, pelos bons costumes e pelo fim social ou económico desse direito – art.º 334º do Código Civil.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada dos pedidos.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 18 de março de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)