

**Processo: 2861/2023**

**Demandante:**

**Demandada:**

**Resumo: 1. Nos termos do artigo 792º do Código Civil, o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado e, no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé – nºs 1 e 2:**

**2. Por outro lado, “as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita” – artigos 341º e 342º (nºs 1 e 2).**

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

1.1. O Demandante formalizou em 18 de outubro de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona indemnização correspondente ao valor pago por equipamento novo e pelos transtornos associados ao pedido de reparação do anterior

Alega,  
no dia 21 de setembro teve um sinistro com uma máquina Indesit – pico de corrente, de acordo com opinião do técnico de reparação foi marcada peritagem  
o técnico ligou a máquina à rede elétrica, nada mais fez, não ligou a uma rede de água para ver a origem do problema na máquina  
esteve por cerca de 5 minutos  
solicitou peritagem sem ver o problema da máquina, só para marcar presença  
o seguro declinou a responsabilidade alegando que não se enquadra na apólice  
entretanto, já comprou outro equipamento

Juntou: “Informação de peritagem”, “Relatório Técnico”, informação do equipamento/máquina, Condições Particulares da Apólice (doc. 1 e 5).

1.2. A Demandada contestou, nos seguintes termos:

Impugna os factos alegados, por não serem exatos, e os documentos juntos com a reclamação (desconhece se o respetivo teor corresponde à verdade e por não terem a força probatória pretendida)

#### contrato de seguro

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado contrato de seguro do ramo conforme Condições Particulares, Gerais e Especiais que junta, o objeto desse contrato de seguro é o recheio do imóvel sito na

neste âmbito, o Reclamante subscreveu a cobertura de “Riscos Elétricos”, como transcreve

*“RISCOS ELÉTRICOS*

*Cláusula 1ª - Âmbito da Cobertura*

- 1. A presente Condição Especial garante danos sofridos pelos bens seguros em consequência de Riscos Elétricos.*
- 2. A garantia abrange os danos diretamente causados a quaisquer máquinas elétricas, transformadores, aparelhos e instalações elétricas e aos seus acessórios desde que considerados neste contrato, em virtude de efeitos da corrente elétrica, nomeadamente sobretensão e sobreintensidade, incluindo os produzidos pela eletricidade atmosférica, curto-circuito mesmo quando não resulte incêndio, isolamento deficiente, magnetismo e implosão.*

*Cláusula 2ª - Exclusões*

*Sem prejuízo das exclusões previstas nas Condições Gerais aplicáveis à presente cobertura, não ficam garantidos os danos:*

- a) Causados a fusíveis, resistências de aquecimento, lâmpadas de qualquer natureza, tubos catódicos de componentes elétricos;*
- b) Devidos a desgaste pelo uso ou a qualquer deficiência de funcionamento mecânico; c) Que estejam abrangidos por garantia de fornecedor, fabricante ou instalador;*
- d) Causados aos quadros e transformadores de mais de 500 Kwh e aos motores de mais de 10 HP;*
- e) Causados em rolamentos, engrenagens, eixos ou outros componentes do aparelho/equipamento não suscetíveis de serem afetadas pelos riscos elétricos, bem como as respetivas despesas de reparação/substituição;*
- f) Danos em máquinas ou equipamentos adquiridos ou em utilização há mais de 10 anos.*

*Cláusula 3ª - Limites de Indemnização*

- 1. No caso de destruição total das máquinas ou equipamentos seguros, o Segurador pagará ao Segurado uma indemnização correspondente ao valor de substituição do objeto seguro, à data do acidente, por um equipamento novo, de idênticas características e rendimento, com os limites referidos no número seguinte.*
- 2. O valor da indemnização referido no ponto anterior ficará sempre limitado a uma percentagem do valor pelo qual o objeto seguro foi adquirido, nos termos seguintes: Idade do Objeto Seguro Limite (Percentagem do valor efetivo de aquisição do objeto seguro) Até 2 anos 100% 2-3 anos 60% 3-4 anos 50% 4-5 anos 35% 5-10 anos 20% Mais de 10 anos 0%*
- 3. Se as máquinas ou equipamentos forem reparáveis, o Segurador será responsável pelas despesas necessárias para repor a máquina ou equipamento nas mesmas condições em que se encontrava imediatamente antes do sinistro, acrescido das despesas de montagem e desmontagem e fretes, se os houver. Se as despesas de reparação forem iguais ou superiores aos limites de indemnização previstos nos nºs 1 e 2, a indemnização a cargo do Segurador será calculada nos termos aí previstos.”*

capital da cobertura de riscos elétricos: €2.500,00 por sinistro e anuidade ficou estabelecido na apólice que, em caso de sinistro garantido pelas suas coberturas, seria devida pelo Requerente uma franquia, no valor de €100,00, a abater na eventual indemnização

quanto ao Sinistro

no dia 03/10/2023, o Requerente participou à Requerida, no âmbito da acima referida apólice um alegado sinistro, que teria afetado uma máquina de lavar loiça de marca a requerida solicitou a um gabinete externo aos seus serviços a realização de uma peritagem apurou-se que a situação participada não tem cobertura no contrato de seguro em causa

no dia 10/10/2023, um perito indicado pela Ré procedeu ao exame do equipamento avariado trata-se de uma máquina de lavar loiça, de marca modelo com o número de série

examinado o aparelho, verificou-se que este apresentava o erro de funcionamento, mais precisamente o boia da anti inundação bloqueada essa falha não é resultado de qualquer sobrecarga ou pico de corrente, não tendo enquadramento na cobertura de riscos elétricos

nem é avaria que possa ser resultado da ocorrência de qualquer outro risco garantido pela apólice

examinado o aparelho, este não apresentava qualquer efeito direto de corrente elétrica nenhum outro equipamento existente no imóvel se mostrava danificado ou avariado, o que torna ainda menos plausível a alegação do reclamante

a avaria em causa não tem enquadramento na apólice, o que foi transmitido ao Autor pelo próprio perito indicado pela Ré

no dia 17/10/2023 a Reclamada informou, formalmente, o Reclamante de que a avaria participada não estava coberta pelas garantias do contrato, nos seguintes termos:

*“OCORRÊNCIA Nº: Acusamos a  
rezeção da sua participação, cujo teor notámos. Relativamente à sua participação de sinistro, informamos que, não podemos assumir o evento porque de acordo com o relatório de peritagem, verificamos que não estamos perante uma situação enquadrável nas coberturas da presente Apólice, conforme transmitido em sede de peritagem. Neste contexto vamos proceder ao encerramento do processo sem pagamento de indemnização. Os nossos cumprimentos,*

não são verdadeiras as afirmações que o Reclamante faz a propósito da forma como foi realizada a peritagem à máquina

o equipamento em causa foi devidamente analisado pelo perito indicado pela Ré, tendo sido ligado à corrente, como se vê, aliás, nas fotografias que se junta

não compete à Reclamada a obrigação de suportar qualquer uma das prestações reclamadas

quanto às Prestações reclamadas

De acordo com o “orçamento” que acompanha a reclamação, o aparelho em apreço, se estiver afetado por uma avaria de origem elétrica – o que não aceita - é passível de reparação, pelo preço de €298,47 + IVA e nunca poderia ser reclamado um aparelho novo um aparelho igual novo pode ser comprado por cerca de €390€, com IVA incluído

quanto à compensação por incómodos

A apólice não garante danos morais sofridos pelo Reclamante, apenas os danos diretamente sofridos pelos bens seguros

nos casos, como em apreço, em que se discute o montante a indemnizar por virtude da alegada verificação do risco previsto numa apólice, a prestação a que está obrigada a seguradora é, exclusivamente, pecuniária e esgota-se no pagamento do custo da reparação ou substituição do bem, abatido dos salvados e franquia

nas obrigações pecuniárias, a indemnização por mora corresponde aos juros a contar do dia em que se constituiu em mora

e, mesmo que se entendesse que a Ré incorreu em mora, esta só seria indemnizável com juros – se tivessem sido pedidos

não é devida a indemnização peticionada a título de compensação por perda de tempo nem os pretensos incómodos poderiam merecer a tutela do direito, verba que, em qualquer caso, seria exagerada

Junta: Cópia das condições particulares, gerais e especiais, participação do sinistro, Relatório de Peritagem Simplificado, informação de equipamento novo, fotografias do processo/máquina

## **B – Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral e da sua competência**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos à compra e venda de bens e prestação de serviços, concretizados no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artigos 1º a 5º).

Conforme o nº 1 do artº 2º da 24/96 de 31 de julho (LDC), *“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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Ora, o contrato de seguro não foi expressamente excluído do âmbito da lei RAL, pelo nº 2 do artigo 2º (como acontece, por exemplo, relativamente aos serviços sem contrapartida económica, ou os serviços de saúde), nem da definição dos contratos, nos termos do artigo 3º.

De acordo com a doutrina (cf., Jorge Morais Carvalho, *in Manual de Direito de Consumo*), o conceito de consumidor pode ser analisado por referência a quatro elementos, a saber: o subjetivo, o objetivo, o teleológico e o relacional.

Atente-se, por ora, no elemento objetivo, aqui relevante, uma vez que determina o entendimento do conceito de consumidor *de forma ampla, e de modo abarcar qualquer relação contratual estabelecida entre duas partes (sublinhado nosso)*.

Certo é que o Decreto-Lei 72/2008, de 16 de abril, veio consagrar o Regime Jurídico do contrato de seguro, e não afasta a aplicação das regras da Lei da Defesa do Consumidor, como expressamente resulta do respetivo preâmbulo e se dispõe no artigo 3º.

Termos em que, e como também refere Jorge Morais de Carvalho (*obra citada*), o nº 1 do artigo 2º da Lei RAL deve ser submetido a uma interpretação extensiva de forma a alargar o seu âmbito de aplicação a várias relações contratuais, não expressamente excluídas pelo nº 2 do artigo 2º.

E, conclui, *“a referência expressa aos contratos de compra e venda e de prestação de serviços resulta da sua especial importância no contexto do mercado interno e não visa excluir a aplicação do diploma a outros tipos contratuais”*.

Pelo que, se conclui pela competência material deste tribunal para apreciar a questão em apreço.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artigo 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artigo 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artigo 306º).

O Demandante não indicou qualquer valor, a este respeito.

Ora, para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado (cfr. nº1 do artigo 297º).

Em causa, o montante peticionado de €555,90 (quinhentos e cinquenta e cinco euros e noventa centimos), relativo a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, o que representa o valor a atribuir para o presente efeito e enquadra-se no âmbito da competência do tribunal (nº 1 do artigo 6º do Regulamento do TRIAVE).

Nos termos dos nº 2 e 3 do artigo 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cf. ainda, nº 1 do artigo 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artigo 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro).

Não foram deduzidas exceções.

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.

Cumpre apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Cumprimento e não cumprimento das obrigações contratuais e pressupostos da obrigação de indemnizar (artigos 762º e 798º do Código Civil).

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. Entre o Demandante e a Demandada foi celebrado um contrato de seguro do ramo sendo o objeto de seguro o recheio do imóvel sito na morada do Demandante;
- II. O Demandante subscreveu a cobertura *“riscos elétricos: danos diretamente causados a quaisquer máquinas elétricas, transformadores, aparelhos e instalações elétricas e aos seus acessórios desde que considerados neste contrato, em virtude de efeitos de corrente elétrica, nomeadamente sobretensão e sobreintensidade, incluindo os produzidos pela eletricidade atmosférica, curto-circuito mesmo quando não resulte incêndio, isolamento deficiente, magnetismo e implosão”*, conforme Condições Particulares da Apólice – doc. 1 da contestação;
- III. Em 03.10.2023, o Demandante participou à Demandada um sinistro, ocorrido no dia 21.09.2023, na sua máquina de lavar louça, marca com o número de série por mail – doc. 4 da contestação;
- IV. A Demandada solicitou a realização de peritagem a um gabinete externo e, no dia 10.10.2023, um perito procedeu à verificação do equipamento avariado e, em consequência, concluiu que este apresentava o erro de funcionamento ou seja, a máquina apresenta erro de boia da anti inundação bloqueada – doc. 5 da contestação;
- V. A avaria (IV) na máquina de lavar loiça, de marca com o número de do Demandante não está coberta pelas garantias subscritas no contrato, e não se trata de avaria por pico de tensão ou sobrecarga elétrica;
- VI. A Demandada informou o Demandante que não podia assumir o sinistro participado porque, de acordo com o relatório de peritagem, a avaria não se enquadra nas coberturas da Apólice – doc. 6 junto com a contestação;

#### **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão foram identificados os seguintes factos não provados:

- I. Não se provou que a causa da avaria da máquina de lavar loiça, de modelo com o número de do Demandante fosse resultado de sobrecarga elétrica ou pico de corrente;

- II. Não se provou que o Demandante tivesse subscrito cobertura de seguro para a avaria detetada na sua máquina de lavar louça;
- III. Não se provou que outro equipamento no imóvel do Demandante estivesse danificado ou avariado por efeito direto de sobrecarga elétrica ou pico de corrente;
- IV. Não se provou a compra de uma nova máquina de lavar a louça, pelo Demandante nem o respetivo preço;
- V. Não se provaram os incómodos sofridos pelo Demandante, com a avaria da máquina, sua participação ao seguro e resposta da Demandada.

### **E – Da fundamentação de facto**

As Condições Particulares, Gerais e Especiais constam de três documentos juntos ao processo com a contestação e pela Demandada.

Estes documentos não foram impugnados (ou postos em causa pelo Demandante), e correspondem à Apólice subscrita por este.

O Demandante admitiu a celebração do contrato de seguro, na sua reclamação, e junta, também, um documento relativo ao mesmo contrato.

E, assim sendo, sustentam os factos considerados provados em I, II e VI.

A Demandada juntou, também, a participação da avaria, conforme mail subscrito pelo Demandante em 03.10.2023, o que este, também, admitiu – facto provado em III.

Por outro lado, o relatório de Peritagem Simplificado (doc. 5 da contestação), foi defendido pelas duas testemunhas da Demandada – técnicos da empresa que presta serviços à e outras seguradoras que, com bastante clareza, explicaram a avaria detetada.

As fotografias da máquina, juntas ao processo, foram, também, exibidas em julgamento, de forma a sustentar a conclusão dos técnicos.

Os técnicos referiram que o que a máquina exhibe (como consta da fotografia), se trata de erro de boia da anti inundação bloqueada.

E, que o é um erro de funcionamento e código universal nesta marca, e noutras, e distinto do modulo de potencia.

E, mais, que o erro é exibido com a máquina sempre ligada à rede elétrica - a máquina acendeu/ligou quando o perito a verificou.

Ainda, se o dano fosse no modulo de potência só aparecia a informação do lado esquerdo da máquina, mas, aparece, também, o consumo (lado direito) – como é visível nas fotografias.

Se o dano fosse elétrico teria danificado a entrada de alimentação, não daria sinal, e o erro seria - dano primário de alimentação.

E, não terá sido o caso.

O Demandante não apresentou qualquer prova em contrário, que pudesse pôr em crise a análise e conclusão dos técnicos.

Assim, se consideram provados os factos vertidos em IV e V.

O Demandante não apresentou qualquer prova relativa aos incómodos que diz ter sofrido com o assunto, pelo que não foram dados como provados.

Como, também, não juntou ao processo qualquer prova de que outro equipamento, em sua casa, tivesse avariado pelo mesmo motivo que invocou (elétrico) e na mesma ocasião.

Em consequência do relatório técnico, cujo resultado se provou, também se considerou não terem sido provados os danos na máquina decorrentes de sobrecarga ou pico de eletricidade.

Quanto ao valor do equipamento que o Demandante alega ter comprado, limitou-se a informar o preço de uma máquina (reprodução da internet), sem que tivesse junto a fatura relativa à compra – pelo que, não se considera provado o facto, ou seja, nem a compra nem o valor.

O tribunal ouviu o Demandante e a mandatária da Demandada e atendeu às respetivas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

#### **F - Da fundamentação de Direito**

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que 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 suas legítimas expectativas (cf. artigos 3º, alínea. a) e 4º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC).

Entre as partes, Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de seguro e subscrito o risco elétrico – ou seja, a cobertura seria acionada no caso de ser verificado um dano em máquinas elétricas, transformadores, aparelhos e instalações elétricas e aos seus acessórios em virtude de efeitos de corrente elétrica, nomeadamente sobretensão e sobreintensidade, incluindo os produzidos pela eletricidade atmosférica, curto-circuito mesmo quando não resulte incêndio, isolamento deficiente, magnetismo e implosão.

O contrato e respetivas condições particulares, gerais e especiais foram juntos ao processo – como se considerou provado.

Acontece que não ficou demonstrado que a máquina de lavar a louça do Demandante tivesse sido avariada por dano decorrente de pico de tensão ou sobretensão elétrica, como este veio alegar.

E, assim sendo, a Demandada declinou a sua responsabilidade no âmbito do contrato – como informou o Demandante.

As duas testemunhas da Demandada foram elucidativas quanto à causa da avaria na máquina e, claramente, afastaram o alegado pelo Demandante.

Ora, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.

E, traduz-se *“para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)”* (Manuel de Andrade, *Noções Elementares de Processo Civil*, 1956, pág 184) – in Código Civil Anotado, Dr. Abílio Neto.

Por outro lado,

O Demandante veio peticionar indemnização correspondente ao valor da máquina nova que (alega) comprou (em consequência da avaria verificada e reclamada à Seguradora).

Mas, só alegou o valor de aquisição - €495,90.

Não juntou qualquer documento (nomeadamente a fatura) que o demonstrasse.

Quanto aos danos não patrimoniais, também só alegou os ditos incómodos com o assunto sem que tivesse apresentado qualquer prova – designadamente, por testemunhas.

Ou seja, os danos patrimoniais e não patrimoniais não se demonstraram.

A este propósito há que referir o princípio geral relativo ao cumprimento das obrigações, ou seja, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado e, no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé (n.ºs 1 e 2).

Ora, não se provou qualquer obrigação contratual que, no caso em apreço, pudesse ser imposta à Demandada.

Motivo pelo qual não ocorreu incumprimento.

Por outro lado, e nos termos do disposto no artigo 798º do Código Civil, e quanto à obrigação de indemnizar, se diz que *“o devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*.

Assim, ainda que se registasse o incumprimento (que não acontece e como ficou provado), a responsabilidade pelo pagamento de uma indemnização carece da verificação dos respetivos pressupostos, a saber: a violação de um direito de outrem de forma voluntária, ilícita e com culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano.

Não se provou o facto ilícito, nem o dano, nem tão pouco o nexo de causalidade entre o facto (que não existiu) e o dano.

Pelo que, a ação não pode proceder.

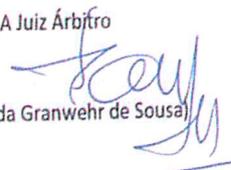
### **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, improcedente e se decide absolver a Demandada do pedido formulado pelo Demandante

Nos termos da 1ª. parte do nº 1 do artigo 44º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 29 de fevereiro de 2024

A Juiz Árbitro  
  
(Margarida Granwehr de Sousa)