



Processo: 2963/2020

Demandante: ***

Demandada: ***

Resumo: 1. Do artº 798º do CC decorrem pressupostos da obrigação de indemnizar o credor, a saber: a ilicitude, a culpa, o prejuízo sofrido pelo credor e o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo;

2. Quanto aos danos abrangidos pela indemnização, e nos termos do artº 562º do CC, “quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existira, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”;

3. Sendo certo, ainda, que a obrigação de indemnizar, só recai sobre os danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (artº 563º).

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1 A Demandante *** formalizou no dia 14 de Setembro de 2020, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a ***, nos termos da qual peticionou a responsabilidade da Demandada pelos danos causados na sua máquina de lavar a roupa, no âmbito da execução de contrato entre ambas celebrado (*** Easy).

Alega, em síntese:

- a) Celebrou com a Demandada um plano “*** Easy”, nos termos do qual contactou a Demandada para proceder à reparação da máquina de lavar a roupa – apresentava barulho na centrifugação;
- b) Aquando da entrega da máquina, verificou que esta apresentava problemas no visor - o que impossibilita escolher o programa e verificar os tempos de lavagem, o que antes não acontecia, e
- c) mantinha o problema da centrifugação que havia reclamado;
- d) A Demandada voltou a recolher a máquina e tirou fotografias;
- e) Recusou liquidar o conserto do visor;

A Demandante juntou orçamento emitido pela ***, e cópia das condições gerais e particulares do contrato de fornecimento de energia eléctrica celebrado com a *** (fls 3 a 34);

Na audiência de julgamento procedeu à alteração do pedido, inicialmente formulado, e pretende ser ressarcida pelo prejuízo da compra de uma nova máquina de lavar a roupa, no valor de €449,98 – para o que juntou a respectiva factura de compra e venda, com data de 22.10.2020.

1.2. A Demandada em sede de resposta e contestação:

- a) Veio confirmar a celebração do contrato serviço *Pack* ***, em 17.08.2020 - anual, automaticamente renovável por igual período;
- b) Refere que o *Pack* *** inclui, para assistências técnicas, um plafond de €100,00 sem co-pagamento em eventuais peças a substituir – findo o plafond, a Demandada presta assistência técnica, mas o respectivo valor é suportado pelo consumidor;
- c) Em 2 de setembro de 2020, foi prestada a assistência técnica requerida pelo consumidor;



- d) A intervenção deveu-se a avaria nos amortecedores e escovas do motor do equipamento, que foram reparados, ficando a máquina a funcionar perfeitamente no que concerne ao que o cliente queria reparar;
- e) E foi efectuada sem custos, pois a mão de obra (60 m) totalizou €65,00, descontado no plafond do serviço (€100);
- f) Não corresponde à verdade que a assistência técnica tenha causado um dano no display do equipamento;
- g) A máquina foi arranjada sem qualquer dano.
- h) De acordo com parecer técnico a avaria apenas poderia resultar de força excessiva exercida no display, ou da gradual e normal deterioração do equipamento decorrente do uso;
- i) Não está verificado o nexo causal entre o facto (reparação dos amortecedores e escovas do motor da máquina), e o dano (avariação no display);
- j) O técnico da ***, que se deslocou ao local, indicou que o problema no visor já existia antes da reparação da máquina, não tendo sido causada pela reparação dos amortecedores e escovas do motor para a máquina de lavar a roupa;
- k) A avaria do visor está relacionada com pixéis de determinados caracteres, que não estão a funcionar, o que segundo análise técnica não poderia ter sido causada de outra forma que não de uma clara evidência de força excessiva utilizada no display, ou relacionada com um dano gradual com origem na utilização recorrente do equipamento ao longo dos anos;
- l) Termos em que, de acordo com as condições em vigor dos serviços, a cliente deve suportar os custos da reparação;
- m) E, tendo já usufruído de €65,00, referente a 1 hora de mão de obra, restam €35,00 do plafond anual - tudo o que exceda este valor deverá ser suportado pela cliente.
- n) O ónus da prova é da reclamante.

Requeru a junção de dois relatórios de assistência técnica (reparação dos amortecedores da máquina, e respectiva mão de obra – 60 minutos), com data de 2.09.2020 e fotografia da máquina de lavar a roupa (fls 38).

A Demandada, notificada da alteração do pedido em julgamento, veio opor-se sustentando que não fazia sentido pedir a reparação da máquina e, depois, peticionar alternativamente o valor da aquisição de uma máquina nova.

B - Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de prestação de serviços celebrado com profissional (pessoa colectiva), na área geográfica da competência do tribunal (artº 3º e 5º do Regulamento do CIAB).

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 artº 296º do CPC).

O valor atribuído ao processo pela Demandante, de €200, enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº6º).



Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a acção é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), motivo pelo qual a posterior alteração do pedido formulada pela Demandante não altera o valor do processo.

Entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de fornecimento de energia eléctrica, nos termos das respectivas condições particulares e gerais.

Acontece que a Demandada se obrigou, ainda, a prestar à cliente, aqui Demandante, serviços “*** e Factura ***” – cfr. nº 2 da Clausula 1ª., mediante um preço fixado no contrato.

O preço acordado tem como pressuposto a indissociabilidade dos fornecimentos que estiveram na base da celebração do contrato (cfr. Clausª. 3ª e 4ª.).

Nos termos do artº 15º da lei 23/96 de 26 de Julho, os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes, pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (nº 1) – no caso em apreço, o CIAB (artº 1º e 2º, nºs 1 e 2).

E, considera ainda este diploma, como serviço público essencial, o fornecimento de energia eléctrica (artº 1º).

No entanto, o serviço em causa, na presente ação, não obstante associado ao contrato de fornecimento de energia eléctrica e respectivo preço, consiste na prestação de assistência técnica pela Demandada, *** – o que, no nosso entendimento, não se enquadra na noção de serviço público essencial.

Em todo o caso, o processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária nos termos dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto e nº 1 do artº 10º do Regulamento do CIAB), pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor (na aceção do nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31.07 (LDC)), e dentro do valor previsto no diploma (€5.000).

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.

Não foram alegadas excepções

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos da responsabilidade da Demandada quanto à reparação da máquina de lavar a roupa da Demandante, e à indemnização do prejuízo da aquisição de uma nova máquina, no valor de €449,98.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. Demandante e Demandada celebraram, em 17.08.2020, um contrato de fornecimento de energia eléctrica no âmbito do qual foi contratado um plano “***”;
- II. Em Setembro de 2020, a Demandante solicitou a reparação da máquina de lavar a roupa, ao abrigo do plano ***, uma vez que apresentava um barulho na centrifugação;
- III. A intervenção da Demandada totalizou €65, descontado no plafond de serviço;



- IV. O barulho na centrifugação da máquina da roupa da Demandante não ficou resolvido com a intervenção técnica da Demandada, em Setembro de 2020;
- V. Depois da entrega da máquina de lavar a roupa, pela Demandada, a máquina apresentou problemas no visor, impossibilitando a escolha dos programas e a verificação dos tempos de lavagem;
- VI. A Demandante apurou que a reparação do visor da máquina levaria à substituição da placa e importaria numa reparação quase correspondente ao preço de uma máquina nova;
- VII. A Demandada teve necessidade de comprar uma máquina nova, em 22.10.2020, pela qual pagou o montante de €449,98;
- VIII. A máquina da Demandante tinha seis anos.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não se provou que, no âmbito da intervenção da reparação da centrifugação (reparação dos amortecedores e escovas do motor), os técnicos da *** tivessem avariado o visor (display) da máquina da roupa da Demandada.

Não foram considerados outros factos não provados com relevância para a decisão.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações da Demandada, da sua testemunha e dos documentos juntos aos autos.

A Demandante relatou o procedimento de assistência levado a cabo pela Demandada.

Referiu que os técnicos da *** recolheram a máquina da roupa que levaram para proceder à reparação da centrifugação.

Referiu que o barulho na centrifugação da máquina se mantinha após a sua devolução e, ainda, notou problemas no visor que impediam a sua utilização.

A sua testemunha confirmou o que a Demandada havia relatado nas suas declarações, e na reclamação.

No entanto, dos factos relatados pela Demandante e sua testemunha não fica demonstrado que os problemas no visor tenham resultado da intervenção dos técnicos da Demandada.

Não foram alegados quaisquer factos nesse sentido.

Dos relatos apenas se consegue retirar uma coincidência temporal, mas não causal, entre a devolução da máquina e o problema no visor.

Acresce que a Demandada confirmou que a máquina tinha seis anos pelo que, como alega a Demandada, os danos do visor podem ter decorrido do uso e normal deterioração do equipamento.

Mas, fica demonstrado que a Demandada não reparou, como lhe competia, o barulho na centrifugação da máquina.

Nem, tão pouco, alegou qualquer facto que excluísse o incumprimento da reparação, a seu cargo.

O tribunal ouviu a parte e atendeu às declarações prestadas pela Demandante em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 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.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 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

1. Da responsabilidade contratual e obrigação de indemnizar

A Demandada enquadrou a sua reclamação no âmbito do contrato de prestação de assistência técnica que, anteriormente, havia celebrado com a Demandada.

Contrato cuja celebração foi aceite e confirmada pela Demandada.

Assim, e como princípio geral, temos que o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado - sendo certo, ainda, que tanto no cumprimento da obrigação como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé (artº 762º do CC).

Ora, por via do plano “***” contratado, a Demandante solicitou a reparação da sua máquina da roupa, uma vez que esta fazia um barulho na centrifugação.

Alega a Demandante que a máquina foi devolvida ainda com barulho na centrifugação.

E, na altura da devolução, registou que havia danos no respetivo visor – o que se apurou ser um problema do display, não permitindo o controlo e execução dos programas de lavagem.

Ficou demonstrado o cumprimento defeituoso da obrigação da *** na reparação do barulho na centrifugação, não obstante o débito de €65 no plafond da Demandante.

Da prova, considera-se ainda como não assente o nexo de causalidade entre a reparação dos amortecedores e escovas da máquina e o dano no respetivo visor.

Importa, ainda, verificar se o não cumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação (de reparação), pode ser imputado à Demandada – o que ficou provado, como se viu.

Por outro lado, há casos em que a prestação não sendo realizável no contexto da obrigação, perdeu o interesse para o credor.

Estamos, então, perante um caso de impossibilidade da prestação ou não cumprimento definitivo. O que é manifestamente o caso, uma vez que a Demandante já comprou uma nova máquina e não tem, pois, interesse na reparação da antiga.

Refere o artº 798º do CC que *“o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*.

É a este (devedor) que incumbe provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, sendo a culpa apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil (nºs 1 e 2 do artº 799º).

A principal sanção estabelecida para o não cumprimento consiste na obrigação de indemnizar o prejuízo causado pelo credor (artº 564º do CC) – todo o interesse contratual positivo na hipótese de a obrigação provir do contrato, e que é determinado pelos danos concretamente sofridos pelo credor.



Do artº 798º do CC decorrem pressupostos para a determinação da existência da obrigação de indemnização do devedor: a ilicitude, a culpa, o prejuízo sofrido pelo credor, e o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo.

Quanto à não reparação da centrifugação da máquina, a ilicitude resulta da relação de desconformidade entre a conduta devida pelo devedor (contratualmente assumida), e o comportamento observado.

E, a culpa, da inobservância da necessária diligência, que lhe competia e era expectável e, por isso é censurável.

Destes factos, imputáveis à Demandada (nexo de causalidade), resulta um prejuízo para a Demandante, no montante de €65.

Quanto ao dano no visor (display da máquina), não tendo sido provado o nexo de causalidade entre a conduta ou actuação da Demandada, na reparação da centrifugação e os danos do visor (como alega a Demandada), não pode daqui resultar qualquer obrigação de indemnização da Demandada à Demandante.

Tendo a Demandante alegado o incumprimento defeituoso, na reparação dos danos de centrifugação, a Demandada *** não veio alegar qualquer facto, ou demonstrar que tal não procedia de culpa sua – como lhe competia para afastar a sua responsabilidade.

Nos casos em que há cumprimento defeituoso da prestação, e o credor não já não tem interesse na execução da prestação, o regime equipara-se ao do incumprimento – artº 808, nº 2 do CC. E, tem por consequência, a obrigação do ressarcimento dos danos causados ao credor.

Quanto aos danos abrangidos pela indemnização.

Nos termos do artº 562º do CC, *“quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existira, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”*.

Sendo certo que a obrigação de indemnizar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (artº 563º).

Por conta do responsável devem correr, apenas, os danos causados pelo facto ou dele resultantes. Já que o não cumprimento é causa da obrigação de indemnizar apenas os danos que decorrem do incumprimento do devedor.

Ora, se é certo que ficou provado o incumprimento da obrigação de assistência – a máquina foi devolvida com o mesmo defeito na centrifugação -, não ficou provado que os danos do visor tivessem provindo de acto e conduta da Demandada.

A doutrina entende, maioritariamente, que devem ser considerados os danos que constituem uma normal consequência do facto – teoria da causalidade adequada.

Pelo que, os danos que não são causa directa dos factos não devem ser suportados pelo lesante, mas pelo credor.

Vejamos o previsto no artº 566º do CC, que determina que a indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos, ou seja excessivamente onerosa para o devedor.

Assim, tendo em conta o facto de o plafond *** ser anual (no montante de €100), e o prejuízo suportado pela Demandada, de €65, não ser recuperável no âmbito deste plafond para o ano de 2021, deve ser este o montante do seu prejuízo.

Pelo supra exposto, se conclui pela obrigação, que recai sobre a Demandada, indemnizar a Demandante, no valor do prejuízo que se apurou ser de €65.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como parcialmente provada e parcialmente procedente, condenando-se a Demandada *** SA a proceder ao pagamento da indemnização no valor de €65 (sessenta e cinco euros) à Demandante ***.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 19 de Maio de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)