

SENTENÇA

Proc nº. 1740/2026

TAC

MAIA

Reclamante: L [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

Reclamada: W [REDACTED] SA, devidamente identificada nos autos.

Sumário:

A reclamada não pode ser responsabilizada pelo dano que o equipamento padece, pois que da análise técnica que efetuou, verificou a existência de um dano estrutural e interno, que não se assemelha a qualquer erro de programação ou falha eletrónica.

A perfuração da cuba constitui um dano grave e foi verificado após desmontagem do equipamento.

Desconhece-se o objecto em concreto que originou o dano, mas o relatório técnico é claro e esclarecedor, no que respeita ao dano, à exclusão da garantia e à origem deste.

A reclamada recebeu a reclamação, abriu um processo de assistência, analisou o equipamento, desmontou-o e verificou a existência do dano. Informou a reclamante deste e da consequente exclusão da garantia legal.

Afastou a presunção que a legislação do consumo preconiza.

Daí a sentença proferida

O pedido efetuado

a reclamante vem solicitar a condenação da reclamada no pagamento de indemnização na quantia de 203,24 €, pela necessidade de compra de outro equipamento, no qual despendeu a referida quantia em consequência da inércia da reclamada.

Valor da reclamação

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 203,24 €

Saneamento processual

O tribunal é competente e as partes são legítimas

O processo é o próprio

Inexistem exceções alegadas ou que oficiosamente cumpra conhecer

Inexistem nulidades ou irregularidades que cumpra sanar

A reclamação (em síntese)

Em 26/2/25, a reclamante adquiriu junto da reclamada uma máquina de lavar roupa, de marca [REDACTED], pela quantia de 299,99 € - Cfr doc junto

Cerca de um ano após o equipamento apresentou uma avaria.

Estava dentro do prazo de garantia legal e por isso foi realizada uma intervenção técnica por entidade autorizada pela marca.

O relatório refere perfuração da cuba, sem qualquer indicação de indevida utilização, presença de objectos estranhos ou outro factor imputável à reclamante.

A reclamada recusou accionar a garantia, alegando tratar-se de um dano não abrangido, sem apresentar qualquer prova de mau uso.

Apresentou reclamação no livro de reclamações, tendo a reclamada reiterado a posição assumida

Durante 3 semanas não foi apresentada qualquer solução.

Necessitou de comprar outra máquina de lavar roupa, pela quantia de 203,24 €, pois que a situação familiar desta a obrigou.

A máquina avariada foi recolhida pela entidade vendedora do segundo equipamento, não se encontrando na posse da reclamada.

Alega a presunção de desconformidade existente do DL 84-2021, e que, por isso, a reclamada incumpriu as suas obrigações legais.

(Cfr toda a documentação junta com a reclamação)

- A citação

Devidamente citada a reclamada apresentou contestação escrita, com documentação, fez-se representar, mas, por opção, não esteve presente em audiência de julgamento arbitral.

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 do pedido formulado.

Assim referiu,

aceitar a compra efetuada pela reclamante do equipamento identificado nos autos e pela quantia descrita e ainda que foi participada uma situação de perda de água. Na sequência foi aberto um processo de assistência técnica e promovida assistência técnica no local de instalação.

Da análise resultou um relatório técnico identificando a existência de cuba furada e qualificando como “situação provocada” (docs 1 e 2)

Foi comunicado à reclamante que a situação não estava abrangida pela garantia.

A reclamada analisou o equipamento e recolheu parecer técnico especializado.

Apesar do técnico não ter conseguido apurar qual o objecto concreto que perfurou a cuba da máquina, tal não impede esta mesma conclusão.

A cuba é um elemento estrutural, essencial ao equipamento e a perfuração desta significa a alteração da integridade funcional do equipamento, não se confundindo com uma anomalia funcional resultante de falha eletrónica ou erro de programação.

A garantia legal destina-se a tratar situações de desconformidade e não abrange os danos físicos ocorridos durante esse período.

A reclamante reconhece que o equipamento não se encontra na sua posse o que impede qualquer reapreciação técnica, a ser possível.

De igual modo já não é possível à reclamada entregar o bem no caso de substituição ou resolução contratual.

O bem já não é recuperável.

A reclamante não formulou nenhum pedido de reparação substituição, redução do preço ou resolução, pretende apenas uma indemnização na quantia paga pelo equipamento substituto.

O direito a indemnização não integra o elenco das soluções preconizadas na legislação sobre compra e venda de bens.

(Cfr documentação junta com a contestação)

Da prova

Declarações de parte da reclamante

Declarações de parte nada esclarecedoras para que o tribunal possa aquilatar sobre o sucedido e decidir com clareza.

Apenas referiu de interesse para a decisão de merito que um técnico analisou a máquina, que a desmontou e encontrou a cuba furada.

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

Com o reporte da situação à reclamada, esta abriu um processo de assistência, com data de 9/4/26 – doc 1

Verificou-se que não é o filtro que origina a perda de água.

Um técnico especializado analisou o equipamento na habitação da reclamante – conforme a própria refere

e efetuou um relatório datado de 14/4/26, onde se refere:

“equipamento com cuba furada.

Cliente informada que a situação não é coberta pela garantia.

Situação provocada.”

Assim,

Concluiu-se que a reclamada não é responsável pelos danos causados no equipamento e que, como tal, estes não são abrangidos pela garantia.

Não se conhece o objecto que causou o dano, todavia, este dano é interno, integrante e estrutural do equipamento.

O relatório técnico especializado vai mais longe e classifica a situação como “provocada”.

Mesmo que a reclamada entendesse proceder a outra análise do equipamento e, eventualmente, optasse por uma das quatro soluções legais, a reclamante inviabilizou esta possibilidade por já não estar na posse do equipamento.

Não podendo ser recuperado.

Por tudo isto,

A reclamada não violou a legislação do consumo, mais precisamente a LDC e a legislação sobre compra e venda de bens de consumo.

A reclamada afastou a presunção legal que a lei estabelece a favor da reclamante.

À reclamada não poderá ser assacada qualquer responsabilidade pelo dano ocorrido.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada dos pedidos formulados.

Registe e notifique

Maia, 22 de junho de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro