

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 1111/2026

Reclamante: J... e C...

Reclamadas: W... , S.A.

SUMÁRIO

- I.** Tendo a falta de conformidade sido comunicada pelo consumidor ainda dentro do prazo de responsabilidade legal do vendedor, não pode este invocar automaticamente o decurso posterior desse prazo quando não tenha demonstrado a efetiva reposição da conformidade do bem.
- II.** A contratação de uma garantia comercial, extensão de garantia ou seguro associado à venda de bem de consumo exige informação clara, completa e compreensível quanto ao respetivo objeto, condições, exclusões, duração, procedimento de acionamento e identificação do garante, nos termos do artigo 43.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.
- III.** Incumbe ao profissional que vendeu o bem, disponibilizou a contratação da garantia/seguro, acompanhou o procedimento de assistência técnica e apresentou solução compensatória demonstrar, de forma bastante, que a avaria se encontrava excluída da cobertura contratada.
- IV.** A reparação ou substituição do bem deve ser efetuada em prazo razoável, sem grave inconveniente para o consumidor, não devendo, em regra, exceder 30 dias, nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.
- V.** A atribuição de voucher ou vale não equivale a reembolso em dinheiro, nem extingue a pretensão do consumidor, quando este não tenha aceite tal solução de forma plena, definitiva e sem reserva.
- VI.** Não sendo reparado o bem em prazo razoável e mostrando-se inviabilizada a sua utilização normal, assiste ao consumidor o direito à restituição do preço pago, sem prejuízo da devolução do bem ao profissional, caso este ainda se encontre na sua posse.

VII. As despesas de deslocação causalmente ligadas a agendamentos de assistência técnica frustrados ou ineficazes constituem dano patrimonial indemnizável, desde que suficientemente demonstradas.

VIII. A privação temporária do uso de um eletrodoméstico essencial pode causar incómodos e transtornos logísticos; todavia, a atribuição de indemnização autónoma depende da prova de danos patrimoniais concretos ou de danos não patrimoniais com gravidade bastante para merecerem a tutela do direito.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

Os Reclamantes peticionam a condenação da Reclamada no pagamento das seguintes quantias:

- a) 399,99 €, correspondente ao valor pago pela máquina de lavar roupa;
- b) 54,98 €, correspondente ao valor pago pelo seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”;
- c) 48,00 €, relativos a 120 km de deslocações efetuadas em virtude dos agendamentos de assistência técnica dos dias 16.02.2026 e 05.03.2026;
- d) 150,00 €, pela privação do uso da máquina de lavar roupa desde 12.02.2026 e pelos transtornos logísticos decorrentes da necessidade de recorrer a terceiros para a lavagem da roupa do agregado familiar.

O valor global peticionado ascende, assim, a 652,97 €.

- que

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada, W..., S.A., alega, em síntese:

os Reclamantes adquiriram, em 07.01.2023, uma máquina de lavar roupa, conforme documento junto com a reclamação;

- que a garantia legal terminou em 07.01.2026;

- que a Reclamada apenas é responsável pelos bens por si vendidos dentro do prazo da garantia legal;

- que apenas disponibiliza aos seus clientes contratos de seguro, assegurando que as respetivas apólices são lidas pelos clientes antes da assinatura;

- que presta todos os esclarecimentos aos clientes;

- que o contrato de seguro foi celebrado entre os Reclamantes e a seguradora;

- que os Reclamantes informaram que o bem se encontrava avariado;

- que, até então, apenas tinha sido reportado um problema com o funcionamento da máquina em 01.10.2025;

- que, nessa data, não foi detetado qualquer defeito de fabrico;

- que os Reclamantes foram informados sobre o procedimento aplicável, designadamente que, recebido o pedido de assistência técnica, os serviços designados pela seguradora procedem à respetiva análise para verificar a desconformidade apontada e, existindo esta, determinar se a situação se encontra coberta pela apólice contratada;

- que, sempre que se confirma uma desconformidade abrangida pela garantia contratual, o bem é reparado;

- que os serviços de assistência técnica designados para o efeito concluíram que o problema não estava coberto pela apólice;
- que, por cortesia comercial, foi entregue um vale correspondente ao valor do bem;

- que

tal solução foi aceite pelos Reclamantes;

- que os Reclamantes vêm agora invocar a não aceitação do vale.

1.4. Alegações dos Reclamantes

Os Reclamantes alegam, em síntese:

- que o bem adquirido foi objeto de uma primeira tentativa de reparação em 01.10.2025;
- que a reparação não ocorreu porque o técnico compareceu fora do horário agendado;
- que, como a máquina ainda funcionava, apenas retomaram o processo de assistência técnica quando a máquina avariou definitivamente;
- que, em 12.02.2026, reportaram novamente a avaria da máquina;
- que, em 16.02.2026, ocorreu novo agendamento falhado, por ausência do técnico;
- que, para estarem presentes nessa data, percorreram 60 km;
- que, em 05.03.2026, o técnico compareceu, referindo que a máquina apresentava um problema no display, mas não dispunha de qualquer peça para proceder à substituição;
- que o técnico não forneceu qualquer relatório;
- que o técnico informou que teriam de aguardar, uma vez que a peça teria de ser encomendada, seguindo-se depois novo agendamento;
- que o técnico referiu que o problema poderia voltar a surgir, por ser recorrente naquele modelo de máquina;
- que esta visita implicou para os Reclamantes nova deslocação de 60 km;

- que, no total, os Reclamantes percorreram 120 km em deslocações relacionadas com os agendamentos de assistência técnica;

a Reclamada agendou unilateralmente nova visita para 18.03.2026, sem o seu consentimento;

- que, em 16.03.2026, a Reclamada comunicou a emissão de um voucher relativo ao valor do bem e da extensão de garantia;
- que a avaria foi reportada em 12.02.2026 e que a Reclamada não procedeu à reparação no prazo de 30 dias;
- que aceitaram o voucher sob reserva, mas que a Reclamada nunca procedeu ao reembolso em dinheiro;
- que se viram obrigados a adquirir nova máquina de lavar roupa noutra estabelecimento;
- que, no dia 19.03.2026, a Reclamada enviou comunicação oferecendo um desconto de 55,00 €;
- que comunicaram à Reclamada que iriam adquirir outra máquina e que aguardavam a transferência bancária do valor da máquina anteriormente adquirida à Reclamada;
- que peticionam o reembolso do valor pago pela máquina, no montante de 399,99 €, do valor pago pelo seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”, no montante de 54,98 €, da quantia de 48,00 € relativa às deslocações efetuadas e da quantia de 150,00 € pela privação do uso do bem e transtornos logísticos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em apurar se a Reclamada, na qualidade de vendedora do bem e entidade que disponibilizou aos Reclamantes a contratação do seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”, deve ser responsabilizada pelos prejuízos alegadamente sofridos na sequência da avaria da máquina de lavar roupa adquirida em 07.01.2023.

- que

Em concreto, importa apreciar se, apesar de a Reclamada invocar o termo do prazo da garantia legal em 07.01.2026, subsiste responsabilidade pelo facto de a anomalia ter sido inicialmente comunicada em 01.10.2025, ainda dentro daquele prazo, e por não ter sido demonstrada a reposição da conformidade do bem.

Importa ainda apurar se a Reclamada assumiu, direta ou indiretamente, responsabilidade pelo procedimento de assistência técnica acionado pelos Reclamantes, designadamente quanto aos agendamentos realizados, às deslocações efetuadas, à falta de reparação do bem, à comunicação de atribuição de voucher e à não restituição, em dinheiro, do valor pago pela máquina.

Cumprido, por fim, decidir se os Reclamantes têm direito ao reembolso do valor pago pela máquina de lavar roupa, no montante de 399,99 €, ao reembolso da quantia paga a título de seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”, no valor de 54,98 €, bem como ao pagamento das quantias reclamadas a título de despesas de deslocação, privação do uso do bem e transtornos logísticos decorrentes da necessidade de recorrer a terceiros para lavagem da roupa do agregado familiar.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em 07.01.2023, os Reclamantes adquiriram à Reclamada uma máquina de lavar roupa.
2. O preço pago pelos Reclamantes pela máquina de lavar roupa foi de 399,99 €.
3. Na mesma data, os Reclamantes contrataram um seguro/garantia designado “Garantia Extra 3 anos”, pelo preço de 54,98 €.
4. O termo normal do prazo de responsabilidade legal da Reclamada ocorria em 07.01.2026.

5. Em 01.10.2025, os Reclamantes comunicaram à Reclamada uma anomalia no funcionamento da máquina de lavar roupa.
6. Na sequência dessa comunicação, foi agendada uma intervenção técnica.
7. A referida intervenção técnica não conduziu à reparação do equipamento, por o técnico ter comparecido fora do horário previamente agendado.
8. Após esse episódio, a máquina continuou a funcionar, ainda que com anomalias.
9. Em 12.02.2026, os Reclamantes voltaram a comunicar a avaria da máquina de lavar roupa, por esta ter deixado de funcionar adequadamente.
10. Foi agendada assistência técnica para o dia 16.02.2026.
11. No dia 16.02.2026, a assistência técnica não se realizou por ausência do técnico.
12. Para estarem presentes na diligência agendada para 16.02.2026, os Reclamantes percorreram 60 km.
13. Foi posteriormente agendada nova assistência técnica para o dia 05.03.2026.
14. No dia 05.03.2026, o técnico compareceu no local onde se encontrava a máquina de lavar roupa.
15. Nessa ocasião, o técnico verificou a existência de um problema no display da máquina.
16. O técnico não procedeu, nessa data, à reparação do equipamento, por não dispor da peça necessária para o efeito.
17. O técnico informou os Reclamantes de que seria necessário aguardar pela encomenda da peça e por novo agendamento.
18. A deslocação realizada pelos Reclamantes para estarem presentes na assistência técnica de 05.03.2026 implicou novo percurso de 60 km.
19. No total, os Reclamantes percorreram 120 km em deslocações relacionadas com os agendamentos de assistência técnica.
20. A Reclamada agendou nova visita técnica para o dia 18.03.2026.
21. Em 16.03.2026, foi comunicado aos Reclamantes que seria atribuído um voucher correspondente ao valor da máquina de lavar roupa e da extensão de garantia/seguro.
22. Os Reclamantes manifestaram reserva quanto à solução através de voucher, pretendendo a restituição do valor em dinheiro.
23. A Reclamada não procedeu à reparação da máquina de lavar roupa no prazo de 30 dias após a comunicação da avaria efetuada em 12.02.2026.

24. Os Reclamantes acabaram por adquirir uma nova máquina de lavar roupa noutra estabelecimento.
25. Durante o período em que estiveram privados da máquina de lavar roupa, os Reclamantes tiveram de recorrer a soluções alternativas para a lavagem da roupa do agregado familiar.
26. Em 19.03.2026, a Reclamada enviou comunicação propondo a atribuição de um desconto no valor de 55,00 €.
27. Os Reclamantes comunicaram à Reclamada que iriam adquirir outra máquina de lavar roupa e que aguardavam a transferência bancária do valor correspondente à máquina anteriormente adquirida.
28. A Reclamada não procedeu à transferência bancária do valor correspondente ao preço pago pela máquina de lavar roupa.
29. A Reclamada não procedeu ao reembolso da quantia de 54,98 € paga pelos Reclamantes a título de seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- a) Que, em 01.10.2025, tenha sido realizada reparação efetiva da máquina de lavar roupa.
- b) Que a avaria comunicada pelos Reclamantes estivesse expressamente excluída da cobertura do seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”.
- c) Que os Reclamantes tenham sido previamente e devidamente informados, de forma clara, completa e compreensível, sobre todas as condições, exclusões e limitações do seguro/garantia contratado.
- d) Que a Reclamada se tenha limitado a atuar como mera intermediária na contratação do seguro/garantia, sem qualquer intervenção posterior no procedimento de assistência técnica.
- e) Que a reparação da máquina de lavar roupa tenha sido recusada com fundamento bastante e documentalmente comprovado.

- f) Que tenha sido entregue aos Reclamantes relatório técnico escrito relativo à intervenção de 05.03.2026.
- g) Que os Reclamantes tenham aceite o voucher de forma plena, definitiva e sem reserva.
- h) Que o voucher tenha sido efetivamente utilizado pelos Reclamantes.
- i) Que a Reclamada tenha procedido ao pagamento aos Reclamantes de qualquer quantia a título de reembolso da máquina, da garantia/seguro, das deslocações ou da privação do uso do bem.
- j) Que os Reclamantes tenham feito prova bastante de despesas concretas suportadas no valor de 150,00 € em consequência da privação do uso da máquina de lavar roupa.
- k) Que os transtornos logísticos invocados pelos Reclamantes tenham atingido gravidade bastante para justificar indemnização autónoma por danos não patrimoniais.
- l) Que a aquisição de nova máquina de lavar roupa tenha resultado de imposição direta da Reclamada.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, designadamente os documentos juntos com a reclamação e com a contestação, bem como nas declarações prestadas pelos Reclamantes em audiência, apreciadas à luz das regras da experiência comum.

A aquisição da máquina de lavar roupa em 07.01.2023, pelo preço de 399,99 €, bem como a contratação do seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”, pelo valor de 54,98 €, resultaram demonstradas pela documentação junta aos autos e não foram objeto de impugnação relevante.

Também não se revelou controvertido que o termo normal do prazo de responsabilidade legal da Reclamada ocorria em 07.01.2026.

Quanto às comunicações de avaria, aos agendamentos de assistência técnica e às deslocações efetuadas pelos Reclamantes, o Tribunal valorizou os documentos juntos com a reclamação, designadamente os documentos relativos aos contactos mantidos, aos agendamentos e às comunicações trocadas com a Reclamada.

Tais elementos revelaram-se compatíveis com a versão apresentada pelos Reclamantes, segundo a qual houve uma primeira tentativa de intervenção em 01.10.2025, sem reparação efetiva, seguida de novo acionamento da assistência técnica em fevereiro de 2026, quando a máquina deixou de funcionar adequadamente.

Resultou ainda provado que a assistência técnica agendada para 16.02.2026 não se realizou por ausência do técnico e que, em 05.03.2026, o técnico compareceu, mas não procedeu à reparação, por não dispor da peça necessária. Esta factualidade foi considerada assente por se mostrar sustentada pelas comunicações juntas aos autos e por não ter sido contrariada de forma suficientemente consistente pela Reclamada.

No que respeita às deslocações, os Reclamantes alegaram e documentaram que, para estarem presentes nos agendamentos de 16.02.2026 e 05.03.2026, percorreram 60 km em cada uma dessas ocasiões, num total de 120 km. Tal factualidade mostrou-se plausível, coerente com os documentos juntos e não foi infirmada por prova bastante em sentido contrário.

Relativamente à intervenção de 05.03.2026, o Tribunal considerou demonstrado que o técnico identificou um problema no display da máquina e informou os Reclamantes da necessidade de encomenda de peça e de posterior reagendamento. Todavia, não resultou provado que tenha sido entregue aos Reclamantes qualquer relatório técnico escrito, nem que a exclusão da cobertura do seguro/garantia tenha sido documentalmente demonstrada de forma bastante nos autos.

A matéria relativa ao voucher foi dada como provada na medida em que resulta das comunicações juntas aos autos que foi apresentada aos Reclamantes uma solução através da atribuição de vale correspondente ao valor da máquina e do seguro/garantia. Contudo, a prova produzida não permitiu concluir que os Reclamantes tenham aceite tal solução de forma plena, definitiva e sem reserva. Pelo contrário, da posição assumida pelos

Reclamantes resulta que estes pretendiam a restituição por transferência bancária e que apenas admitiram o voucher sob reserva, o que impede concluir pela aceitação extintiva da sua pretensão.

Quanto à aquisição de nova máquina de lavar roupa noutro estabelecimento, o Tribunal considerou tal facto provado por se mostrar compatível com a sequência dos acontecimentos demonstrados: avaria comunicada em 12.02.2026, ausência de reparação no prazo subsequente, frustração dos agendamentos e necessidade de assegurar a lavagem de roupa do agregado familiar. Ainda assim, não resultou provado que tal aquisição tenha sido imposta diretamente pela Reclamada, mas antes que constituiu uma opção dos Reclamantes perante a não reparação atempada do bem.

No que respeita à privação do uso da máquina de lavar roupa e aos transtornos logísticos invocados, o Tribunal considerou provado que os Reclamantes estiveram privados do uso do equipamento e que tiveram de recorrer a soluções alternativas para lavagem de roupa. Trata-se de consequência normal e previsível da indisponibilidade de uma máquina de lavar roupa num agregado familiar. Porém, não foi produzida prova bastante que permitisse quantificar tais transtornos no valor peticionado de 150,00 €, nem demonstrar despesas concretas suportadas nesse montante.

Por outro lado, a Reclamada alegou que apenas disponibiliza aos clientes contratos de seguro, que o contrato foi celebrado entre os Reclamantes e a seguradora e que os serviços técnicos concluíram que a avaria não estava coberta pela apólice. Todavia, não foi junta prova suficiente que permitisse ao Tribunal concluir, com segurança, que os Reclamantes foram devidamente informados de todas as condições, exclusões e limitações do seguro/garantia contratado, nem que a avaria em causa estivesse efetivamente excluída da respetiva cobertura.

Também não resultou demonstrado que a Reclamada se tenha limitado a uma atuação puramente formal ou neutra, enquanto mera intermediária, uma vez que foi a entidade perante a qual os Reclamantes apresentaram a reclamação, que acompanhou o procedimento, comunicou agendamentos e apresentou proposta de voucher/desconto. Tal

circunstância foi valorada pelo Tribunal para efeitos de enquadramento da atuação da Reclamada no procedimento de assistência pós-venda.

Os factos não provados resultaram, assim, da ausência de prova documental ou testemunhal bastante, segura e objetiva que os sustentasse, designadamente quanto à existência de relatório técnico escrito, à exclusão comprovada da cobertura do seguro/garantia, à aceitação plena e definitiva do voucher, à utilização do mesmo pelos Reclamantes, ao pagamento de qualquer quantia pela Reclamada e à demonstração do valor de 150,00 € a título de danos autónomos.

A restante matéria alegada pelas partes não foi considerada por se revelar conclusiva, irrelevante para a decisão da causa, repetitiva ou matéria de direito.

3.3. Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura uma relação de consumo, uma vez que os Reclamantes adquiriram uma máquina de lavar roupa para uso não profissional, tendo a Reclamada atuado no exercício da sua atividade comercial, enquanto profissional vendedora do bem.

O contrato foi celebrado em 07.01.2023, sendo-lhe aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, por se tratar de contrato celebrado após a entrada em vigor daquele diploma.

Nos termos do artigo 5.º do referido diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens conformes com o contrato, isto é, bens que cumpram os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade previstos nos artigos 6.º e 7.º. Entre tais requisitos encontra-se a aptidão do bem para o uso a que os bens da mesma natureza se destinam, bem como a sua funcionalidade, durabilidade e segurança, de acordo com o que é normal e razoavelmente expectável num bem do mesmo tipo.

No caso dos autos, está em causa uma máquina de lavar roupa, bem essencial à vida doméstica corrente, cuja função principal consiste precisamente na lavagem regular da roupa do agregado familiar. Uma avaria que impeça ou comprometa o normal

funcionamento do equipamento afeta, por isso, a sua funcionalidade essencial e corresponde, em abstrato, a uma situação de falta de conformidade.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem. A máquina foi adquirida em 07.01.2023, pelo que o termo normal do prazo de responsabilidade ocorreria em 07.01.2026.

Resultou provado que os Reclamantes comunicaram uma anomalia no funcionamento da máquina em 01.10.2025, ou seja, ainda dentro do prazo de responsabilidade legal do vendedor. Na sequência dessa comunicação foi agendada uma intervenção técnica, a qual não conduziu à reparação do equipamento, por o técnico ter comparecido fora do horário previamente agendado.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o prazo de responsabilidade suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada. Assim, tendo a anomalia sido comunicada dentro do prazo legal e não tendo ocorrido reposição da conformidade, não pode a Reclamada limitar-se a invocar, de forma automática, que a garantia legal terminou em 07.01.2026, como se a comunicação anterior não tivesse qualquer relevância jurídica.

É certo que, por a anomalia ter sido comunicada já depois de decorridos dois anos sobre a entrega do bem, não opera a presunção prevista no artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021. Porém, tal não significa que o consumidor fique desprovido de tutela. Significa apenas que lhe cabe demonstrar a falta de conformidade e a sua relevância no quadro da responsabilidade do profissional.

No caso concreto, a factualidade provada permite concluir que existiu anomalia relevante no funcionamento da máquina, comunicada ainda dentro do prazo legal, que a intervenção agendada não conduziu à reposição da conformidade e que, posteriormente, a avaria se agravou, determinando novo acionamento da assistência técnica em

12.02.2026. A sequência factual não revela uma situação isolada e totalmente autónoma, mas antes uma anomalia inicialmente comunicada dentro do prazo legal e não resolvida de forma eficaz.

Acresce que os Reclamantes haviam contratado, no momento da compra, um seguro/garantia designado “Garantia Extra 3 anos”, pelo preço de 54,98 €. Esta contratação não é juridicamente irrelevante. Pelo contrário, constituiu um benefício adicional apresentado no contexto da compra do bem, destinado precisamente a assegurar proteção complementar do equipamento.

Nos termos do artigo 43.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a garantia comercial vincula o garante nos termos das condições previstas na declaração de garantia comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato. A declaração de garantia deve ser entregue ao consumidor por escrito ou em suporte duradouro, redigida em língua portuguesa, em linguagem clara e inteligível, e deve conter informação expressa sobre o objeto da garantia, os benefícios atribuídos, as condições da respetiva atribuição, os encargos existentes, o procedimento a seguir, a identificação do garante, a duração e o âmbito territorial.

No caso concreto, a Reclamada alegou que apenas disponibilizou aos clientes um contrato de seguro, celebrado entre os Reclamantes e a seguradora, e que os serviços técnicos concluíram que a avaria não estava coberta pela apólice. Porém, não resultou provado que os Reclamantes tenham sido previamente e devidamente informados, de forma clara e completa, sobre todas as condições, exclusões e limitações do seguro/garantia contratado. Também não resultou provado que a avaria estivesse expressamente excluída da cobertura do seguro/garantia, nem que essa exclusão tenha sido demonstrada mediante relatório técnico escrito ou outro elemento documental bastante.

Não basta, para afastar a responsabilidade perante o consumidor, afirmar genericamente que existe uma seguradora ou que os serviços técnicos concluíram pela inexistência de cobertura. Cabia à Reclamada, enquanto entidade que vendeu o bem, disponibilizou a contratação do seguro/garantia, recebeu a reclamação, acompanhou o procedimento de assistência, comunicou agendamentos e apresentou solução através de voucher/desconto,

demonstrar de forma clara os fundamentos da recusa de reparação ou da exclusão da cobertura.

A atuação da Reclamada não foi meramente neutra ou externa ao procedimento. Pelo contrário, foi perante a Reclamada que os Reclamantes acionaram a assistência, foi a Reclamada que acompanhou os contactos subsequentes e foi também a Reclamada que apresentou uma solução compensatória através de voucher correspondente ao valor da máquina e do seguro/garantia. Esta conduta criou nos Reclamantes a legítima expectativa de que a situação seria resolvida pela Reclamada ou, pelo menos, sob responsabilidade do circuito pós-venda por esta disponibilizado.

Nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a reparação ou substituição deve ser efetuada a título gratuito, num prazo razoável a contar do momento em que o

profissional tenha sido informado da falta de conformidade e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que se destinam. O prazo para reparação ou substituição não deve exceder 30 dias, salvo quando a natureza e complexidade do bem, a gravidade da falta de conformidade ou o esforço necessário justifiquem prazo superior.

No caso dos autos, a avaria foi comunicada em 12.02.2026 e, até ao decurso do prazo de 30 dias, a máquina não foi reparada. Pelo contrário, verificou-se um agendamento falhado em 16.02.2026, por ausência do técnico, e uma deslocação técnica em 05.03.2026 que também não conduziu à reparação, por falta da peça necessária. A Reclamada veio ainda agendar nova visita para 18.03.2026, quando já se encontrava ultrapassado o período razoável de resolução da situação, atendendo à natureza essencial do bem.

Nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato. O consumidor pode recorrer à redução do preço ou à resolução quando o profissional não tenha efetuado a reparação ou substituição, não o tenha feito nos termos legalmente exigidos, tenha recusado repor a conformidade ou resulte evidente das circunstâncias que não o fará num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor.

No caso concreto, perante a ausência de reparação efetiva, a frustração dos agendamentos, a falta de demonstração de exclusão de cobertura e a incerteza quanto à resolução do problema, os Reclamantes acabaram por adquirir nova máquina de lavar roupa noutra estabelecimento. Tal aquisição não foi imposta diretamente pela Reclamada, mas surge como consequência compreensível da não reposição atempada da funcionalidade de um bem essencial.

Importa, contudo, distinguir os vários pedidos formulados.

Quanto ao pedido de reembolso do valor pago pela máquina de lavar roupa, no montante de 399,99 €, entende-se que o mesmo deve proceder. Com efeito, a máquina deixou de desempenhar a sua função essencial, a anomalia havia sido comunicada ainda dentro do prazo legal, a reparação não foi efetuada em prazo razoável e a própria Reclamada apresentou uma solução compensatória correspondente ao valor do bem, através de voucher. Não tendo os Reclamantes aceite esse voucher de forma plena, definitiva e sem reserva, e tendo reclamado a restituição em dinheiro, não pode a Reclamada impor unilateralmente a substituição do reembolso pecuniário por um vale de utilização futura.

O exercício do direito ao reembolso do preço corresponde, neste contexto, à consequência económica da resolução do contrato ou, pelo menos, à restituição do valor do bem que a própria Reclamada admitiu compensar. Nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a resolução do contrato determina a obrigação de o consumidor devolver o bem ao profissional, a expensas deste, e a obrigação de o

profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelo bem, após a receção do bem ou prova do seu envio. Assim, a condenação no reembolso do preço deverá pressupor a restituição da máquina de lavar roupa à Reclamada, caso ainda se encontre na posse dos Reclamantes.

Quanto ao pedido de reembolso da quantia de 54,98 €, paga a título de seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”, entende-se igualmente que o mesmo deve proceder. Os Reclamantes pagaram uma quantia adicional para obter uma proteção complementar do bem. Tendo acionado essa proteção e não tendo a Reclamada demonstrado, de forma suficiente, clara e documentada, que a avaria estava excluída da cobertura, nem que os

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Reclamantes foram devidamente informados das respetivas exclusões e limitações, não se justifica que estes suportem o custo de um seguro/garantia que, na prática, não lhes proporcionou a proteção contratualmente expectável.

Quanto ao pedido de 48,00 € relativo às deslocações, resultou provado que os Reclamantes percorreram 60 km para estarem presentes no agendamento de 16.02.2026, que não se realizou por ausência do técnico, e mais 60 km para a assistência técnica de 05.03.2026, num total de 120 km. Tais deslocações mostram-se causalmente ligadas ao procedimento de assistência técnica e à atuação deficiente do serviço pós-venda. Estando em causa despesas decorrentes de agendamentos frustrados ou ineficazes, deve a Reclamada suportar o respetivo custo, no montante peticionado de 48,00 €, que se revela proporcional e adequado.

Esta obrigação indemnizatória resulta também dos princípios gerais da responsabilidade civil contratual, nos termos dos artigos 798.º e 799.º do Código Civil. O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor, presumindo-se a culpa do devedor. A indemnização deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento danoso, nos termos dos artigos 562.º e 563.º do Código Civil, abrangendo os danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse o incumprimento.

Já quanto ao pedido de 150,00 € pela privação do uso do bem e pelo transtorno logístico de recorrer a terceiros para lavagem da roupa, importa proceder a uma ponderação distinta. Ficou demonstrado que os Reclamantes estiveram privados da utilização da máquina de lavar roupa e que tiveram de recorrer a soluções alternativas. Todavia, não foi feita prova bastante de despesas concretas suportadas nesse montante, nem de danos patrimoniais autonomamente quantificados em 150,00 €.

No plano dos danos não patrimoniais, o artigo 496.º do Código Civil exige que os danos, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A indisponibilidade temporária de uma máquina de lavar roupa pode causar transtorno, incómodo e perturbação logística, mas, no caso concreto, não resultou provado que tais incómodos tenham atingido gravidade

bastante para justificar indemnização autónoma por danos não patrimoniais no valor peticionado. Assim, nesta parte, o pedido deve improceder.

Por outro lado, a proposta de voucher apresentada pela Reclamada não pode ser tratada como cumprimento integral e extintivo das pretensões dos Reclamantes. Resultou provado que os Reclamantes apenas aceitaram a solução sob reserva e que pretendiam a restituição por transferência bancária. Não tendo existido aceitação plena, definitiva e sem reserva, nem utilização efetiva do voucher, não pode a Reclamada invocar tal proposta como facto extintivo da sua responsabilidade.

Acresce que a eventual atribuição de um voucher, enquanto forma de compensação, não corresponde necessariamente ao modo de restituição ou indemnização devido ao consumidor, salvo acordo expresso deste. O consumidor não pode ser compelido a aceitar um vale de utilização futura em substituição de uma quantia pecuniária quando o litígio tem por objeto reembolso e indemnização por prejuízos já verificados.

Assim, ponderada a factualidade provada e o regime jurídico aplicável, conclui-se que a reclamação deve proceder parcialmente, condenando-se a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de 399,99 €, correspondente ao valor pago pela máquina de lavar roupa, a quantia de 54,98 €, relativa ao valor pago pelo seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”, e a quantia de 48,00 €, relativa às deslocações efetuadas no âmbito dos agendamentos de assistência técnica, no total de 502,97 €.

Improcede, porém, o pedido de 150,00 € relativo à privação do uso do bem e aos transtornos logísticos invocados, por insuficiência de prova quanto à respetiva quantificação e por não se mostrarem demonstrados danos não patrimoniais com gravidade bastante para justificar indemnização autónoma.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, decide-se:

- a) Condenar a Reclamada, W..., S.A., a pagar aos Reclamantes a quantia de 399,99 €, correspondente ao valor pago pela máquina de lavar roupa, mediante restituição do equipamento à Reclamada, a expensas desta, caso ainda se encontre na posse dos Reclamantes;
- b) Condenar a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de 54,98 €, correspondente ao valor pago pelo seguro/garantia “Garantia Extra 3 anos”;
- c) Condenar a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de 48,00 €, relativa às deslocações efetuadas no âmbito dos agendamentos de assistência técnica;
- d) Condenar, assim, a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia global de 502,97 €;
- e) Absolver a Reclamada do demais peticionado, designadamente do pedido de 150,00 € formulado a título de privação do uso do bem e transtornos logísticos decorrentes da necessidade de recorrer a terceiros para lavagem da roupa do agregado familiar.

Notifique.

Porto, 16.06.26

A Juiz-Árbitro,

Maria João Almeida