

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 3289/2025

SUMÁRIO:

1. A lei de defesa do consumidor confere aos consumidores direitos específicos quanto a serviços prestados e bem adquiridos. Nos direitos fundamentais está o direito à qualidade dos bens e serviços;
2. A existência de um dano obriga à reposição da situação nos termos que a sua reconstituição natural o permita,
3. Apurados os pressupostos da responsabilidade civil pode existir obrigação de pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais apreciados pelo tribunal.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 09 de dezembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O pedido Reclamante que pode ser consultado na íntegra nos autos alude a um objetivo de reembolso de equipamentos elétricos em sua casa que ficam danificados devido a evento de sobretensão que pode ser imputado e já foi assumido pela reclamada com data de 15.03.2025.

Toda a discussão nos autos, quer dos danos, dos equipamentos avariados, e dos perdidos se centra neste momento na discussão do valor final de indemnização que se revela insuficiente na pretensão do reclamante que tinha todos os equipamentos a funcionar de forma adequada à data dos factos.

Em causa estão assim a devida compensação sobre:

- a. o valor da máquina de lavar loiça cujo valor venal atribuído o reclamante não aceita, e que peticiona que lhe seja reembolsado o valor pago pela aquisição de uma nova da mesma marca e modelo, na quantia de €415.99, conforme fatura nos autos.
- b. Um portátil cuja recusa foi feita sob a alegação de que se trataria de uma avaria interna, mas que com relatório apresentado aos autos, o reclamante pretende provar que os danos foram provocados por curto-circuito, orçamentada a reparação em €336.60;
- c. Um aquecedor que ficou danificado e que conforme relatório o reclamante procura atestar que a avaria se ficou a dever a curto-circuito que queimou a fonte de alimentação e a placa de alimentação, tendo sido adquirido novo por €6;
- d. Sofreu o reclamante um custo adicional de €55 conforme fatura nos autos relativo a relatório técnico de eletrodoméstico que ainda não foi reembolsado;

- e. Em alargamento do pedido antes da audiência foi ainda requerido que fosse apreciado os danos sofridos com despesas adicionais relativas a uma televisão no valor de €199, e um forno no valor de €443.57, que devem ser repostos uma vez que a sua normal utilização está afetada¹.

Fora os equipamentos o reclamante solicita ainda no seu pedido o pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais de €500, atendendo ao significativo lapso de tempo decorrido desde a ocorrência do sinistro, a esta data o que lhe tem gerado incómodos, perturbações e transtornos relevantes que ultrapassam no seu entender largamente um mero aborrecimento quotidiano.

A reclamada apresentou contestação alegando que tomou conhecimento por intermédio do próprio reclamante e prontificou-se a analisar o incidente e a avaliar os prejuízos alegados por intermédio da empresa --- sua contratada.

Após levar a cabo as diligências previstas para a avaliação de indemnizações por prejuízos efetivamente causados, a Demandada apresentou o montante que entendeu adequado, não sendo este considerado justo pelo Demandante, que deu início ao presente procedimento arbitral. Todavia, e salvo o devido respeito, não assiste razão ao Demandante na pretensão deduzida nestes autos, nos termos do seu petitório, impugnando-se desde já, de forma genérica, a matéria constante do arrazoadado, especialmente face à interpretação distorcida e ao enquadramento inadequado que o Demandante lhe atribui, cujo alcance se mostra manifestamente infundado.

¹ Quanto a estes bens em sede de audiência a reclamada propôs ou pagar um valor de €88 e €347 (TV e forno respetivamente) ou substituir estes dois componentes por idênticos.

A Reclamada alega ainda sobre a sua atividade, e refere que efetivamente a 15.03.2025 foi comunicado pelo Demandante à linha de avarias a ocorrência de um incidente no local de consumo n.º 6965915, com o CPE PT0002000069659159FM, correspondente a uma instalação de tipo “doméstico”, operando com nível de tensão de Baixa Tensão.

A Demandada, considerando a tipificação do incidente, assumiu a responsabilidade pelo sinistro e comunicou ao Demandante o encaminhamento do processo à ---. para análise dos danos reclamados, apuramento da indemnização e envio da documentação comprovativa incluindo reparações e/substituição dos equipamentos.

O processo de regularização do sinistro, recebido pela --- em 18.03.2025, seguiu a sua tramitação normal, cabendo à referida entidade, em conjunto com o Demandante, realizar as diligências destinadas a apurar os prejuízos, não havendo interferência por parte da Demandada.

Tendo sido transmitido que, no contexto de se tratar de um cliente particular, a compensação de um dano elétrico depende da possibilidade ou não de o reparar, aplicando-se regras diferenciadas consoante o caso.

Cumprе esclarecer que a reclamação inicial do Demandante envolvia prejuízos em diversos equipamentos, a saber: • 1 Frigorífico, marca Indesit, modelo LI8 FF21 X; • 1 Televisão, marca Toshiba, modelo 32led; • 1 Termoventilador, marca DeLonghi, modelo HVA0220; • 1 Rádio despertador, marca CLATronic, modelo CLATronic MRC 547 10; • 1 Máquina de Lavar a loiça, marca Hotpoint, modelo HFC3C26 CW; • 1 Impressora, marca Brother, modelo MFC-J480DW; • 5 Ar Condicionados, marca Mitsubishi Electric, modelo MSZ-GA22VA; • 1 Carregador de telemóvel, marca Xiaomi, modelo 2A; • 1 Máquina Café, marca Delta, modelo miniqool; • 1 Forno, marca Balay, modelo 3HT505X; • 1 Serviço Orçamentação Ar Condicionado.

Posteriormente, o Demandante procedeu a um aditamento à lista de equipamentos inicialmente indicada, acrescentando: • 1 Computador portátil, marca Asus, modelo X54H; • 1 Carregador de telemóvel, marca Xiaomi, modelo 2A; • 1 Carregador do computador portátil.

Ressalve-se que, no presente procedimento arbitral, o Demandante reclama prejuízos apenas relativamente à máquina de lavar a loiça, ao computador portátil Asus X54H e ao aquecedor DeLonghi, sendo que apenas o computador, o seu carregador e o aquecedor foram os equipamentos sobre os quais a --- entendeu não haver lugar a indemnização.

Porquanto, relativamente aos restantes equipamentos, incluindo a máquina de lavar a loiça, foi apurada uma indemnização no montante total de € 5.401,75 (cinco mil quatrocentos e um euros e setenta e cinco cêntimos), valor esse que ainda não foi transferido por facto imputável ao Demandante. 28.º No que concerne aos equipamentos aqui em discussão, cumpre esclarecer que, após avaliação da --: a) relativamente ao aquecedor e ao computador, concluiu-se que os danos verificados não decorreram da sobretensão da rede elétrica reportada; b) quanto à máquina de lavar a loiça, foi apurada uma indemnização no valor de € 166,40 (cento e sessenta e seis euros e quarenta cêntimos), calculada com base na depreciação do equipamento, considerando a sua antiguidade, estado e uso à data da avaria.

Entende a reclamada que:

A máquina de lavar a loiça poderia ser reparada mediante a substituição do módulo; no entanto, o Demandante optou por adquirir uma unidade nova, ciente de que, para equipamentos passíveis de conserto, a --- apenas apura a indemnização correspondente ao valor da respetiva reparação. Isto porque o Demandante não pode fazer-se valer do incidente para obter a substituição de equipamentos que poderiam ser reparados, nem para auferir qualquer vantagem

económica indevida, devendo a indemnização limitar-se ao valor correspondente à reparação dos prejuízos efetivamente sofridos.

A máquina de lavar a loiça, embora represente um elemento de comodidade na gestão doméstica, não é indispensável para assegurar as condições básicas de higiene ou sobrevivência familiar, podendo a lavagem de loiça ser realizada manualmente sem comprometer a vida diária. Deste modo, a máquina de lavar a loiça não se enquadra na categoria de equipamento de uso essencial, não sendo aplicáveis os limites de reembolso previstos para tais equipamentos.

Portanto, tendo em consideração que os danos verificados no computador e no aquecedor derivam exclusivamente de avarias internas, e não da falha de energia elétrica reportada, o Demandante não pode reclamar qualquer indemnização além do prejuízo efetivamente sofrido, não sendo admissível que utilize o incidente para obter vantagem económica indevida.

Cumprе salientar que a peritagem aqui em causa resulta da visita técnica ao local de consumo, bem como da contra-análise subsequente, intervenções estas levadas a cabo por técnicos especializados, nas datas de 28/04/2025 e 10/05/2025, respetivamente.

Importa, por conseguinte, reiterar a impugnação in totum do pedido indemnizatório que o Demandante pretende ver reconhecido, o qual não corresponde aos danos efetivamente verificados e que, salvo melhor opinião, o mesmo não logrou demonstrar, nem tão-pouco evidenciar. A Demandada, ao tomar conhecimento do incidente ocorrido em 15.03.2025, procedeu à análise e apuração dos danos através da ---., assegurando a avaliação adequada dos prejuízos alegados pelo Demandante.

Em face do exposto, o pedido formulado pelo Demandante, deve ser julgado totalmente improcedente, por não refletir os prejuízos efetivamente sofridos.

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€1956.16** (mil novecentos e cinquenta e seis euros e dezasseis cêntimos). Este valor resulta da soma de todos os valores peticionados dos bens em apreço a serem apreciados, e indemnização solicitada.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representados por ilustres mandatários, bem como as testemunhas apresentadas nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas e as testemunhas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante sofreu danos em equipamentos com um incidente ocorrido a 15.03.2025 na sua instalação elétrica, a que é alheio,
- b. Deste incidente teve vários equipamentos estragados, os quais viram ser assumida a situação com o pagamento de devida compensação em recibo emitido e a pagamento pela reclamada através da empresa---
- c. A reclamada é a entidade distribuidora de energia e com responsabilidade pela correção do sucedido;
- d. Cuja assunção ocorreu por se tratar de um incidente causador de danos em equipamentos.
- e. Parte dos eletrodomésticos/equipamentos já foram ressarcidos;
- f. Mas está em discussão nos autos o valor referente à compensação de um aquecedor, de uma máquina de lavar louça, de um portátil, de uma tv e de um forno todos devidamente identificado nos autos,

g. Dos bens em causa sublinhe-se que pela sua essencialidade para a vida quotidiana do reclamante e seu agregado conforme testemunhado já foi adquirido:

h. Aquecedor da Delongui por €6, no dia 16.03.2025, conforme fatura nos autos;

i. Máquina de lavar louça no valor de €415.99, no dia 22.03.2025, conforme fatura nos autos.

j. Sendo que para estes foram realizados relatórios técnicos nos autos das empresa --- (doc. De 16.03) e pela ---,(doc de 16.03) indicando no primeiro caso que o aquecedor tem um curto circuito que queimou a placa, que podia ser reparada mas por um valor muito superior à aquisição de um novo, cfr explicação nos autos;

k. E quanto à máquina de lavar louça a mesma foi dada como sem reparação viável;

l. Sendo que conforme indicação recebida por carta da reclamada, o consumidor procedeu, face à essencialidade do bem para o mesmo à aquisição de um bem semelhante ao que tinha, novo, e comprova por fatura nos autos.

m. É ainda reclamado e pedido a substituição de um forno no valor de €443.57 e de uma TV no valor de €199, devidamente identificados nos autos e no pedido inicial,

n. Que em audiência foi proposto pagar uma quantia de €139.20 e €88 respetivamente ou substituir os mesmos por idênticos,

o. O que ainda não ocorreu.

p. Por fim é reclamado a avaria num portátil ASUS, cuja reparação foi orçamentada em €336.60,

q. Com relatório da empresa --- datado de 08.04.2025 e onde consta uma nota de que o equipamento deixou de funcionar devido a sobrecarga de energia elétrica, com vários componentes,

r. Sendo indicado que o próprio carregador não funcionava, e não liga sequer o equipamento, com o seu carregador de origem,

- s. O que entendemos não ter sido averiguado com certeza pelo técnico de peritagem que esteve no local,
- t. Pois não seria possível no dia confirmar se o equipamento ligava.
- u. Cuja questão levantada abaixo se explicitará, mas entende este tribunal que o equipamento portátil está danificado por causa provada e relativa ao sinistro que influenciou a corrente elétrica.
- v. O total de bens ainda em ressarcimento é de €1401.16
- w. É ainda reclamado o ressarcimento de €55 relativos a um relatório técnico requerido pelo reclamante, mas o recibo em apreço nos autos não identifica o equipamento a que esse recibo se refere e não tem assim nexos comprovado com nenhum dos bens peticionados.
- x. O consumidor não teve qualquer culpa no sucedido e não deve ter custos inerentes ou perdas desproporcionadas com o que aconteceu.
- y. Existiu no andamento do processo delonga, stress e angústia, inerentes ao procedimento. que permite que este tribunal aprecie pela sua gravidade e entrave à vida quotidiana do consumidor, (que teve de dispor valores para adquirir bens), um pedido de indemnização por danos não patrimoniais.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha cumprido todos os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Eletricidade e demais normas;
- b. Que a reclamada não tenha obrigação da reposição e reconstituição natural dos factos à data do sinistro, a que o reclamante é totalmente alheio.
- c. Que o relatório de €55 apresentado apenas num recibo verde de um técnico de nome Hugo Pereira e a menção a uma folha de serviço/obra 3759 seja suficiente para imputar à reclamada essa despesa, por falta de melhor identificação de que equipamento esteja ali em causa.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa, em especial pela análise da essencialidade dos bens em discussão.

Aludimos ainda à dúvida criada sobre no momento da verificação do computador, pois se o carregador está danificado conforme relatório técnico não haveria forma do computador ligar-se a menos que estivesse no local outro carregador. O relatório da ---- indica que a fonte de alimentação estava saudável, mas tal era improvável de acordo com o testemunhado e o relatório, se o equipamento sofreu uma sobrecarga de energia elétrica como abaixo descreve. Termos que este tribunal entende dar como provado que o próprio transformador estava danificado e não poderia a fonte de alimentação estar a funcionar, entendendo que terá havido aqui algum equívoco a que o reclamante é alheio.

<i>Sim</i>	<i>Designação</i>	<i>Qtd</i>	<i>Unitário sem IVA</i>	<i>Valor Total sem IVA</i>	<i>Valor Total com IVA</i>
..	Reparação do Vosso portátil Asus X54H-SX153V				
..	Reparação do circuito integrado de alimentação	1,00	73,66	73,66	90,60
..	Reballing	1,00	130,00	130,00	159,90
..	Reparação do Pino Ac Power	1,00	35,00	35,00	43,05
..	Reparação do transformador	1,00	35,00	35,00	43,05
..	Reparação da Vossa Impressora Brother MFC-J480DW				
..	Reparação da motherboard /lcd	1,00	60,98	60,98	75,01
..	Nota: Os equipamentos descritos deixaram de funcionar devido a sobrecarga de energia eléctrica				

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, entre eles sublinhando-se o direito à qualidade dos bens e serviços pelo art. 4.º

Nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (regulamento n.º 406/2021, de 12/05) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que decorre também da Lei de Defesa do Consumidor e da Lei dos Serviços Públicos, como acima referido.

O direito à qualidade do serviço tem como pressuposto, desde logo, o direito à continuidade do serviço de energia elétrica (art.º 5 RQS).

No entanto, o serviço pode ser interrompido em algumas situações previstas especificamente no Regulamento das Relações Comerciais.

As interrupções são classificadas como previstas ou acidentais, sendo que nas primeiras se incluem razões de interesse público, de serviço, facto imputável aos operadores de outras redes, facto imputável ao cliente ou acordo com o cliente, enquanto nas segundas (acidentais) se incluem razões de segurança, causas próprias e os casos fortuitos ou de força maior (art.º 69º RRCSE e 13º do RQS).

Com relevância para a decisão da causa, importa saber o que se entende por interrupções por casos fortuitos ou de força maior. Entende-se que são as situações em que se reúnem simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis, sendo fortuita a ocorrência que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas, e de força maior um evento

natural ou de ação humana que, embora previsível, não poderia ser evitado nem as suas consequências. (art.º 8 RQS).

O reclamante pretende ser compensado pelos equipamentos danificados e ainda sem a devida substituição/compensação/reparação, bem como de danos não patrimoniais que alega ter sofrido com o incidente verificado na rede de distribuição, o que impõe a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil.

O RQS prevê, expressamente, que as disposições previstas no regulamento não excluem a responsabilidade civil nos termos gerais.

Assim, a lei distingue entre responsabilidade contratual e extracontratual, sendo que, dentro desta última, podemos falar de responsabilidade por factos ilícitos ou responsabilidade pelo risco.

Embora o abastecimento de energia pela reclamada pressuponha a celebração de um contrato de fornecimento do serviço, o contrato é celebrado entre os utilizadores e os comercializadores de energia, pelo que, entre as partes não existe qualquer relação contratual. Neste sentido, estamos perante responsabilidade extracontratual.

Quanto à responsabilidade por factos ilícitos, a lei prevê determinadas situações em que a culpa se presume, como o caso do art.º 493º, n.º 2 do CC, que estabelece que: «quem causar danos a outrem no exercício de uma atividade, perigosa por sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados, é obrigado a repará-los, exceto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir.»

Tanto pela sua própria natureza, como pelos meios usados, a atividade de produção, transformação e distribuição de energia elétrica é uma atividade perigosa (Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães, de 26/04/2018, no proc. n.º 3702/16.6T8BRG.G1). Quanto à responsabilidade pelo risco, dispõe o art.º 509º do CC que:

«1. Aquele que tiver a direcção efectiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia elétrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da electricidade ou do gás, como pelos danos resultantes da própria instalação, excepto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação.

2. Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior; considera-se de força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa.»

A Reclamada assumiu e reconheceu a responsabilidade pelos danos causados aos utilizadores cujos locais de consumo que abastece, em virtude da ocorrência verificada, pelo que se conclui, sem necessidade de maiores considerações, que não logrou afastar as presunções plasmadas nos referidos artigos 493º e 509º do CC.

E ao reclamante pagou/indemnizou já vários equipamentos elétricos danificados e denunciados, estando apenas em discussão, com relevância para esta decisão o valor de compensação pela máquina de lavar louça, o aquecedor que teve de adquirir novos, no valor total de €421.99, a reparação do portátil no valor de €336.60, e a substituição ou reparação de um forno e de uma tv no total quanto a equipamentos apurados com danos de €851,63.

Sendo que temos de excluir desde já da apreciação o valor de €55 referentes a um recibo verde entregue, por não cumprir o mesmo os requisitos mínimos de identificação para a sua essencialidade.

A somar a um pedido de indemnização de €500 por danos não patrimoniais pela angústia e stress sofridos com o caso.

Entendemos que a Reclamada não empregou todos os esforços necessários e exigíveis para evitar o evento causador dos prejuízos, nem demonstrou que o incidente foi causado exclusivamente por motivo de força maior.

Assim, está a mesma obrigada a indemnizar o reclamante pelos danos por si causados e por este sofridos que possam ser devidamente comprovados.

Porém, mantêm-se os restantes pressupostos da responsabilidade civil: o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, cuja prova incumbe ao Requerente a este tribunal ou nos documentos entregues aos autos.

A verificação de um facto suscetível de causar danos, como foi o incidente, não permite concluir de forma imediata que os danos, efetivamente, se verificaram. Se, por hipótese, os equipamentos existentes na habitação do Requerente se encontrassem todos desligados, nenhum prejuízo resultaria para o reclamante.

Consequentemente, é necessário demonstrar a existência de danos e que os mesmos foram causados pelo incidente, para que haja lugar a uma indemnização, além da referida reposição da situação.

É o que resulta do disposto no art.º 563º do CC: a obrigação de indemnizar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º CC).

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 (art.º 566º CC).

A trave-mestra da reparação do dano ao nível do direito civil rege-se pelo princípio da reposição ou reconstituição natural (artigo 562º do Código Civil), o qual se traduz na obrigação de reconstituir a situação anterior à lesão, ou seja, o dever de repor as coisas na situação em que estariam caso o evento lesivo se não tivesse produzido.

Neste sentido e regressando ao caso dos autos, importa verificar, em relação a cada um dos eletrodomésticos ora reclamados, se a reconstituição natural é possível ou se, não sendo, qual o valor da indemnização devida.

De acordo com os dados apresentados, a reparação não era possível quanto a tais equipamentos danificados no incidente, em termos que possam repor e colocar os mesmos nas exatas condições em que estavam à hora do incidente, razão pela qual a sua reposição em conformidade deve ser fixada em dinheiro.

Tendo em conta que a reclamada não procede à reparação pelos seus próprios meios, assumindo, por sua vez, o pagamento do valor correspondente a essa reparação, o que não afasta a aplicação do princípio da reconstituição natural, deverá ser tido em conta o valor já apurado e em apreço para poder reconstituir a situação.

Ora, considerando os valores apurados e inclusive a existência já da emissão de recibos, ainda mais documentados com relatórios técnicos que confirmam no nosso entender que quer a máquina de lavar louça quer o aquecedor, adquiridos novos, devidamente justificados, sem que para a o legislador releve a essencialidade do bem (o que pode ser discutido em termos contratuais), mas sim devendo ter-se em conta que o reclamante tinha uma máquina e um aquecedor a funcionar em casa e que após o incidente reconhecido, aqueles deixaram de funcionar, devido a causa elétrica).

Assim deve ser o reclamante ressarcido do montante total pago para a compensação destes dois equipamentos, e que se fixa assim em €421.99.

Quanto ao forno e à TV devidamente identificados, e conforme proposta em sede de audiência, uma vez que o valor indicado pela reclamada de €88 e de €139.20 para ressarcimento é muito baixo do valor real dos equipamentos, que ainda não foram adquiridos novos, devem ser estes substituídos a expensas da reclamada (pela --- sua contratada) por outros novos e equivalentes.

Relativamente à reparação do portátil identificado nos autos, entende o tribunal pela matéria factual dada como provada, que cabe também à reclamada proceder ao seu pagamento, orçamentado em €336.60, uma vez que a causa principal da avaria em apreço se reporta a danos causados pela energia.

Devendo em termos monetários ser pago ao reclamante o valor de compensação pelos danos em equipamentos de €758.59.

Já quanto ao pedido de indemnização por danos, seja patrimoniais ou não patrimoniais, importa sublinhar os termos a que fica sujeita a responsabilidade civil e todos os pressupostos inerentes à mesma que têm de estar reunidos, e provados, para que a reclamada seja obrigada a pagar qualquer compensação além do já supra indicado com a reposição do valor dos equipamentos.

Quanto aos danos não patrimoniais verifica-se que o Reclamante formula um pedido indemnizatório pelos prejuízos e danos não patrimoniais sofridos. Cumpre esclarecer que a ressarcibilidade de danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, conforme já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”.

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”.

Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque atuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os

transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

Contudo será a gravidade desses transtornos que irá aferir do dano, e no caso em apreço entende este tribunal, que pelo dano ocorrido em vários equipamentos dentro de casa, e todos os transtornos que tal acarretou deve o consumidor ser ressarcido.

Mas o valor atribuído ao pedido deve ser adequado nos termos gerais que resultam do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil. Deverá assim ter-se em conta o grau de culpa do agente, e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TBAVR.C18:

«A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam.»

No caso em apreço, e consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes ao sucedido, nomeadamente tratar-se de uma família que no seu quotidiano usava aquelas máquinas e portátil, e que se vê braços com despesas extra porque a reclamada demorou ou recusou a pagar a quantia, que teve de recorrer a outros mecanismos, e que viveu vários stresses e angústias consideramos estar perante danos não patrimoniais que merecem especial contemplação para a sua compensação.

Desta feita, perante a gravidade do sucedido ainda assim e à luz dos critérios acima, e com base na experiência do tribunal, atendendo a jurisprudência comum, entendemos ser adequado um valor de compensação ao reclamante na quantia fixada em €100.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder em parte, quanto aos valores totais peticionados.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a:

- _ pagar o valor de € 758.59, relativo aos equipamentos danificados**
- _ substituir por novos a TV e o forno identificados nos autos;**
- _ pagar o valor de €100 por danos não patrimoniais.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos