

**SENTENÇA n.º 135/2026**

**Processo n.º 3889/2025**

**SUMÁRIO:**

1. Apenas se existir incumprimento do contratado, ou falta de conformidade do bem adquirido, e se cumpridos todos os pressupostos da responsabilidade civil pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz do regime legal do CC.
2. Cabe ao requerente /autor comprovar a culpa, o nexo de causalidade e demais pressupostos que alegue, cujo ónus de prova é seu.
3. O vendedor responde pelo bem adquirido e por danos comprovadamente e exclusivamente sofridos pelo produto.
4. O consumidor médio tem de ser diligente para atuar contra quem ou o quê lhe provoca o dano, sendo que a negligência pesará contra si.
5. O instalador ou técnico da marca responde pelo serviço e manobra que realizar se se comprovar que é a mesma a causa/origem do dano.

**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, que ocorreu no dia 03 de março de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

O processo, contudo, só foi concluso a 12 de março de 2026 em virtude de na sequência da audiência ter sido permitido à parte que juntasse prova cabal dos danos reclamados, e a marca ---- se pronunciasse aos autos, com os elementos das visitas técnicas realizadas.

### 3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é determinado tendo em conta o pedido que é formulado pela reclamante e que conforme consta de requerimento apresentado, que desde a entrega do mesmo até à data teve uma alteração.

Isto porque o pedido que deu entrada a 20.10.2025, faz referência a uma aquisição em 27 de agosto de 2024 de máquina de lavar roupa em loja da reclamada, da marca ---, que estando defeituoso na alegação da Reclamante terá danificado o seu pavimentos entre outros na cozinha, pedindo assim uma indemnização para reparação de danos causados pelo mesmo.

Sem data que este tribunal possa comprovar, veio a ser referido antes da audiência e na própria, que a máquina entretanto foi substituída, resolvendo-se a questão de qualquer falta de conformidade que pudesse existir, sendo que a reclamada a título comercial alude a essa substituição e a um voucher de €150, a que a reclamante confirma a aceitação mas apenas para a compensar dos meses que esteve impedida de usar convenientemente a máquina

Da reclamação em si a este tribunal é feita alusão ao texto de reclamação em word em anexo aos autos, constando do mesmo a descrição do que terá sido escrito em data que este tribunal não pode confirmar por falta de

envio formal (registo dos CTT de carta registada ou de cópia do livro de reclamações a que apesar de ser aludido nenhuma cópia foi entregue em pdf ao tribunal). É feita referência à aquisição da máquina a 27.08.2024 por €512.99 conforme fatura (onde existem outras compras).

É ali aludido que a 09.10.2024 foi feita uma assistência técnica referente a umas pingas de água que corriam pelo óculo desde a compra que a reclamante refere que foram agravando, mas que na assistência apenas lhe colocaram a dobra do arame para cima, embora o relatório faça alusão à substituição da borracha.

O que a fez reclamar.

Alude que a máquina continuou a pingar e foi feito novo pedido de assistência, em outubro/novembro de 2024, e recebeu uma mensagem em rede social Whatsup da FATSAT24 (entidade diferente da reclamada) referente ao apoio técnico da marca ---, a pedir vídeos e fotos. A mensagem que não vem da --- é referente a 04.11.2024 e a resposta da reclamante é de 28.11.2024 apenas com o envio sem alusão a processo de intervenção técnica, nome e dados do reclamante, que possam legalmente identificar o processo como uma reclamação formal.

O que de todo foi feito nessa data.

Após esse envio refere a reclamante que esteve 9 meses sem resposta, desconhecendo o tribunal porque tendo sempre o problema da máquina a pingar, e se a usava, não foi diligente para avançar inclusive com um processo contra a reclamada, estando assim meses conhecedora de que tinha um problema na máquina e simplesmente a aguardar.

Sendo a lesada, e perante estes elementos, verifica desde logo o tribunal que o objeto da reclamação vem assim inquinado pois em momento algum é feita prova de que a culpa exclusiva e legítima de algum dano no pavimento existente desde 09 Outubro de 2024 pelo menos, leva a que a lesada apenas avance com o processo a 20 Outubro de 2025, mais de um ano depois para este tribunal.

A confiança na resolução em nada abona a favor de quem peticiona uma indemnização.

Alega ainda a Reclamante que a 03.07.2025 a mesma recorreu a outra loja da reclamada nas Caldas, e a 04.07.2025 foi uma nova equipe da marca --- – que não é parte deste processo – ao local, tendo o técnico determinado em sede de relatório que foi feito um ajuste mecânico dos pés.

A máquina foi trocada, em data não comprovada ao tribunal mas posteriormente a esta deslocação.

Em Novembro de 2024 a reclamante alega que foi relatada à equipe técnica os danos da sua cozinha, embora formalmente nenhum documento conste dessa formalização como supra já referimos que permita este tribunal comprovar tal.

É requerida uma indemnização por danos por água com origem na máquina defeituosa, não querendo a reclamante pavimento distinto do que dispõem desde 2019, estando o restante piso em excelente estado menos a zona onde se encontrava a máquina, além da porta do móvel e do rodapé junto à máquina.

Quanto ao pedido de compensação pelas lavagens feitas fora, o valor de €150 foi proposto de acordo com o testemunhado pela Reclamada em audiência, embora este tribunal não tenha qualquer prova de tal já ter sido enviado à Reclamante como voucher, uma vez que a mesma referiu não aceitar.

Foi entregue aos autos um documento em folha branca, não timbrada, de nenhuma empresa ou profissional, com o título orçamento e sem data, sem assinatura e apenas com a menção do orçamentista Arq. --- (sem nm de cédula profissional), e com o valor aqui peticionado de €4999, quanto a remoções de rodapés e pavimento e a colocação de 70m2 de pavimento, bem como rodapés, movel e lacagem de móvel, e limpezas.

Não faz este relatório qualquer alusão credível e probatório do nexo de causalidade ou imputação que permita culpar a Reclamada sobre o sucedido.

\*\*\*

A Reclamada também apresentou contestação aos autos, que ali pode ser consultada na íntegra.

Com relevância para a nossa decisão sempre se sublinha que a mesma entende que o valor peticionado para reparação de danos causados pelo equipamento defeituoso em €4999 é desproporcionado.

A Reclamada entende que fez todos os esforços para proceder à reparação da máquina e foram feitas assistências técnica ao equipamento pela marca. Como o problema perdurava e na sequência de reclamação efetuada foi autorizada a troca do equipamento e uma compensação de €150 pelos transtornos causados.

Entendendo que agiu de acordo com o que estava legalmente obrigada.

Por isso o pedido da reclamante é totalmente desproporcional e flagrantemente excessivo não decorrendo de qualquer meio de prova, sendo por isso manifestamente excessivo, não apresentando a reclamante qualquer prova que o demonstre em concreto dos danos que alega.

Seja pelos danos no pavimento que se discutem não se podendo conceber que tivesse usado a máquina quando verificado que esta estaria a verter água. E após a primeira reclamação a 22.10.2025 logo foi a reclamada a sugerir a troca do equipamento.

Por isso entende a reclamada que com base na experiência do homem médio e comum podemos desde logo concluir que a ser devida alguma indemnização apenas por mero dever de patrocínio, esta nunca poderia corresponder ao valor peticionado por não provado e desadequado ao caso concreto.

Deve pois improceder a ação por não provada e consequentemente absolvida a reclamada.

\*\*\*

Após a audiência e interpelada a marca --- para vir esclarecer as intervenções técnicas feitas no local, já que não foi a Reclamada a proceder a tal, a mesma marca veio referir que:

*«Vimos pelo presente acusar a receção do seu e-mail que mereceu a nossa melhor atenção. Atento ao conteúdo do mesmo e conforme solicitado cumpre-nos informar o seguinte:*

*Relativamente ao produto em causa o mesmo foi submetido a três análises técnicas realizadas pelo Centro Técnico Oficial da ---"no seguimento das respetivas solicitações realizadas pela Exma. Sra. ---- à loja ----.*

**N.º Processo W---- ID1606203:**

**Queixa do cliente:** *Cliente reportou que equipamento está a verter água por baixo*

**Problema identificado:** *Substituição do Conetor da borracha*

**Data do processo:** 08/10/2024

**Observações Centro Técnico---** *identificou-se uma fuga na peça de ligação da borracha da máquina ao tubo de escoamento e substituiu-se o mesmo. Foram realizados todos os testes necessários para garantir a conformidade da reparação e dos padrões exigidos pela fábrica*

**N.º Processo W--- ID1666653:**

**Queixa do cliente:** *Cliente reportou uma avaria no processo com o n.º ID1606203, referindo que a porta estava a verter água pois tinha uma folga na borracha. No processo foi indicado a troca da borracha, mas na realidade foi apenas substituído a posição do aro que cobre a borracha pondo a união para cima. A borracha deve ter ficado com folga pois está a verter água de novo.*

**Problema identificado:** *Sem visita*

**Data do processo:** 04/11/2024

**Observações Centro Técnico ---:** Com apenas um mês após a visita do técnico, a 4 /11/2024 foi aberto novo pedido com a mesma descrição de fuga de água. Nesse mesmo dia o Centro Técnico entrou em contacto com a cliente pedindo o envio de vídeos da fuga de água. por parte do serviço técnico, pois com base na reparação realizada anteriormente poderia existir má utilização do artigo e assim evitar-se custos adicionais imputados ao cliente. Como o cliente não respondeu a esta solicitação por parte do Centro Técnico, a 19/11/2024 o serviço técnico cancelou esta assistência tendo a cliente sido informada por mensagem (SMS). A 28/11/2024, a cliente responde para o Centro Técnico através da aplicação WhatsApp enviando os vídeos anteriormente solicitados. No entanto como a assistência técnica se encontrava cancelada, não foi dado seguimento ao processo. Posteriormente foi feito novo contacto pelo Centro Técnico onde foi solicitado ao cliente que realizasse um novo pedido de assistência para rapidamente se dar andamento este processo.

**N.º Processo --- ID2316225:**

**Queixa do cliente:** Máquina de lavar roupa verte água

**Problema identificado:** Ajuste mecânico dos pés

**Data do processo:** 07/07/2025

**Observações Centro Técnico ---:** A dia 4 de Julho de 2025 foi realizado novo pedido de assistência com indicação de anomalia de fuga de água, tendo o técnico a 7 de Julho de 2026 identificado no local a existência de um derrame de água com detergente pela gaveta escorrendo pelo painel frontal, estando a acontecer por duas razões (1) utilização excessiva de detergente nas lavagens, fazendo com que, aquando da injeção de água na gaveta do detergente, cria excesso de espuma, transbordando internamente pela gaveta, (2) excesso de pressão na entrada de água que provoca o mesmo efeito.

O técnico reduziu a pressão de entrada de água e para prevenir o problema provocado por excesso de detergente, inclinou a máquina um pouco para a traseira de forma a evitar o transbordo. Nas fotos presentes na reclamação realizada pelo cliente, é visivelmente claro a existência de um uso incorreto do produto através do excessivo uso de detergente bem como a respetiva falta de manutenção da máquina, como se poderá constatar através das fotos que se anexa.

*Neste sentido e após várias intervenções realizadas pela ---, concluiu-se que não existia nem nunca existiu qualquer anomalia ou defeito de funcionamento do produto em causa, uma vez que o sucedido e relatado pelo cliente foi originado pela má utilização do produto bem como pela falta de manutenção, conforme referido no manual de utilizador que acompanha o produtos a aquando da sua aquisição e que se anexa. Sendo o que nos oferece dizer relativamente ao objeto do processo em causa, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.*

*----»*

Perante estas conclusões cada uma das partes pode pronunciar-se, tendo vindo a Reclamada alegar da sua ilegitimidade passiva como parte do processo:

*«Face à resposta da---, é claro que a --- não é parte legítima na causa. Foi o produtor que procedeu a todas as reparações, os danos que a Reclamante alega ter tido decorreram do defeito do equipamento e das intervenções da ---, nunca se podendo imputar os mesmos à ---, que apenas foi intermediário na venda do equipamento.*

*Pelo exposto, facilmente se conclui que a --- é parte ilegítima no presente litígio, verificando-se se a existência de uma exceção dilatória por ilegitimidade passiva, prevista no artigo 577.º alínea e) do Código de Processo Civil, aplicável por força do artigo 63.º da Lei n.º 78/2001.*

*Tal exceção dilatória deverá conduzir à absolvição da --- da instância por aplicação do artigo 278.º, n.º 1, alínea d) do Código de Processo Civil.»*

E a Reclamante alegou que:

*«Como deverei proceder? Anexei todas as provas: relatórios técnicos das assistências da ---, reclamações escritas --- e falta de resposta 9 meses numa assistência técnica. O equipamento foi substituído pela ---. Nunca foi má utilização do equipamento, aliás, nunca mencionaram isso em qualquer relatório. Confirmaram que máquina tinha anomalia porque na primeira assistência intervieram e os danos no pavimento reportam-se desde o primeiro dia de*

*utilização da mesma. Falta de provas por parte da --- e falta de verdade nas suas afirmações.»*

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€ 4999** (quatro mil novecentos e noventa e nove euros).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário. E ainda as testemunhas arroladas para serem ouvidas.

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

Foram ouvidos todos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas 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.

Quanto à exceção de ilegitimidade passiva da reclamada, a mesma deve decair uma vez que à luz da lei quem tem legitimidade passiva tem de ter o

interesse em contradizer o reclamado, e a entidade aqui visada foi parte da relação material controvertida, ou seja, a parte vendedora.

Por isso e sem mais delongas entende este tribunal que a Reclamada é parte legítima no sentido de ter sido a parte a quem foi adquirido o produto e a quem foi solicitado o primeiro processo de assistência técnica.

Coisa diferente será a prova a apreciar e que cabe ao autor do processo sobre a alegada responsabilidade civil por danos no pavimento da casa da reclamante, a serem imputáveis exclusivamente à Reclamada e que este tribunal apreciará na matéria de Direito.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## 7. Da Fundamentação de facto

### 7.1. Resultam como factos provados e não provados com relevância para a decisão:

a. A reclamante adquiriu à reclamada, a 27.08.2024 uma máquina de lavar roupa melhor identificado nos autos, da marca ---, pelo valor de €512.99.

b. A 09.10.2024 foi realizada a primeira intervenção de assistência técnica, através de processo realizado com a reclamada, mas indo ao local os técnicos da marca.

c. Ali foi referido em relatório que se identificou uma fuga na peça de ligação da borracha da máquina ao tubo de escoamento e substituiu-se o mesmo.

d. A marca indica ainda nestes autos que «*Foram realizados todos os testes necessários para garantir a conformidade da reparação e dos padrões exigidos pela fábrica.*»

e. A 04.11.2024 foi reportado com o Centro Técnico da ---diretamente – por mensagem nos autos com a FATSAT24 – e sem visita um pedido com a mesma descrição de fuga de água.

f. Foram pedidas fotos/vídeos, mas a reclamante não pode enviar logo

g. E apenas remete a 28.11.2024, sem que se identificasse, ou o nm de processo ou realizasse queixa formal.

h. Não existe nos autos nenhuma prova de queixa formal à reclamada por carta registada,

i. Ou no livro de reclamações da mesma,

j. O texto junto aos autos com fotos, é apenas uma montagem, sem datas e sem elementos probatórios de quando e como foi enviada queixa formal.

k. Desconhece o tribunal porque esteve a Reclamante até 03.07.2025 sem dar entrada de um processo por danos,

l. Se a máquina estava inutilizada, ou a pingar sendo que se tal era do seu conhecimento,

m. Tem a mesma como consumidora diligente e lesada de ser confrontada com a sua própria responsabilidade na agilidade em agir contra a reclamada.

n. Há prova no processo pelo testemunho da marca e o relatório, de que a 04.07.2025 se deslocou um técnico e que este refere ter de fazer “ajustes mecânicos” nos pés da máquina.

o. Nessa altura e perante a visita, vem ainda a concluir a marca ---, face a esta intervenção solicitada na loja da Reclamada a 03.07.2025 que

p. *«tendo o técnico a 7 de Julho de 2026 identificado no local a existência de um derrame de água com detergente pela gaveta escorrendo pelo painel frontal, estando a acontecer por duas razões (1) utilização excessiva de detergente nas lavagens, fazendo com que, aquando da injeção de água na gaveta do detergente, cria excesso de espuma, transbordando internamente pela gaveta, (2) excesso de pressão na entrada de água que provoca o mesmo efeito.*

*O técnico reduziu a pressão de entrada de água e para prevenir o problema provocado por excesso de detergente, inclinou a máquina um pouco para a traseira de forma a evitar o transbordo. Nas fotos presentes na reclamação realizada pelo cliente, é visivelmente claro a existência de um uso incorreto do produto através do excessivo uso de detergente bem como a respetiva falta de manutenção da máquina, como se poderá constatar através das fotos que se anexa.*

*Neste sentido e após várias intervenções realizadas pela ---, concluiu-se que não existia nem nunca existiu qualquer anomalia ou defeito de funcionamento do produto em causa, uma vez que o sucedido e relatado pelo cliente foi originado pela má utilização do produto bem como pela falta de manutenção, conforme referido no manual de utilizador que acompanha o produtos a aquando da sua aquisição.*»

q. Assim e atendendo ao reportado, entende este tribunal que nenhuma prova cabal de um defeito de fabrico do bem foi confirmado.

r. Mas a título comercial – e sem prova das partes – a máquina terá sido substituída,

s. E terá sido proposto uma compensação de €150 ao que tudo indica recebida, sem que o tribunal tenha prova do dia e momento de tal.

t. Quanto a danos no valor de €4999 apenas existe uma folha branca sem assinatura, e data, sem prova de cédula profissional de arquiteto, que alude a retirada de pavimento, rodapé e porta de movel, e a reposição em 70m2 de tal, na quantia supra.

u. Não foi realizada nenhuma peritagem por técnico ou perito exterior às envolvidas que possa precisar ao tribunal que há um dano no pavimento causado exclusivamente por culpa daquela máquina.

v. Não fica claro ao tribunal que a reclamante tenha agido de forma diligente pois poderia ter deixado de usar totalmente o bem, desligado/tapado a água no local, e juntar relatório de canalizador, se a questão viesse da água,

w. O técnico alude ao detergente usado e colocado, e à pressão de água, motivos que a serem a causa da pinga de água, nunca serão possíveis imputar ao vendedor

- x. Que apenas responde legalmente pela garantia do funcionamento da máquina.
- y. Quando existiu o ajuste mecânico dos pés, já havia alusão a danos no pavimento, que se se reportam às primeiras semanas em que o bem esteve a funcionar entre agosto e outubro de 2024
- z. Daria tempo para que a reclamante avançasse com outras medidas nomeadamente judiciais contra a reclamada, se se conseguisse provar e imputar-lhe a culpa do sucedido.
- aa. O que em nada fica provado de culpa exclusiva da reclamada sobre qualquer dano que o pavimento tenha sofrido.
- bb. Não podendo dar-se como provado a existência de um nexo de causalidade direto e imputável à Reclamada pela venda e instalação do equipamento.
- cc. A sua substituição, e danos posteriores quanto a intervenções que tivesse ocorrido por parte dos técnicos da marca que foram ao local, e não da própria reclamada.
- dd. Não fica provada a culpa da reclamada nos danos alegados,
- ee. Que não duvida o tribunal que possa o pavimento nesta data deter, mas, contudo, não pode com a prova apresentada - fotos - determinar ao tribunal a origem sequer do motivo destes danos,
- ff. O que na dúvida será sempre ponderado a favor do réu – in dubio pro reo – aqui aplicado o princípio processual.
- gg. A Reclamada quando demandada acionou assistência técnica com data de 08.10.2024 e a 07.07.2025.
- hh. E procedeu em data que este tribunal desconhece à substituição da máquina
- ii. E a compensação de €150 pelos transtornos em causa,
- jj. Tudo comercialmente ponderado, já que não há prova nos autos de um defeito de fabrico do bem

kk. Mas sim há conclusão de que o bem sofreu mau uso, ou uso inadequado do detergente e foi sujeito a pressão de água excessiva.

## 7.2. Da motivação:

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.

Foi ainda junta conclusão da marca, terceira a estes autos, quanto a visitas técnicas realizadas pela mesma no local.

Sublinhe-se que o tribunal decide nos termos de direito, através da livre apreciação do juiz da prova trazida aos autos, que pela sua especial complexidade e face ao que foi junto posteriormente entende dar como provado e não provado o acima descrito.

## 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. Entendendo que estamos numa relação de consumo pois a reclamante é consumidor, e a reclamada uma entidade comercial que vendeu o bem ainda que em termos de assistência técnica não seja a mesma ou seus funcionários a ir ao local, mas sim técnicos da marca ---.

Contudo no caso em apreço e à data do que se decide, parte do que foi trazido aos autos resulta da intervenção técnica e constata-se que a máquina já

foi substituída e inclusive compensada a reclamante com o valor de €150 pelos transtornos na ausência de uso da máquina.

O pedido prossegue quanto a um requerimento de indemnização por danos alegadamente provocados por uma máquina defeituosa, à luz do diploma alusivo às garantias pelo DL n.º 84/2021, sendo que estando já a máquina substituída, não temos à data que nos debruçar sobre a garantia da mesma, e a responsabilidade do vendedor e do produtor quanto à máquina em si.

Da última visita técnica – antes da troca – a 07.07.2025 -a marca conclui que toda a origem do problema de fuga de água se reporta a: *«o realizado novo pedido de assistência com indicação de anomalia de fuga de água, tendo o técnico a 7 de Julho identificado no local a existência de um derrame de água com detergente pela gaveta escorrendo pelo painel frontal, estando a acontecer por duas razões (1) utilização excessiva de detergente nas lavagens, fazendo com que, aquando da injeção de água na gaveta do detergente, cria excesso de espuma, transbordando internamente pela gaveta, (2) excesso de pressão na entrada de água que provoca o mesmo efeito.*

*O técnico reduziu a pressão de entrada de água e para prevenir o problema provocado por excesso de detergente, inclinou a máquina um pouco para a traseira de forma a evitar o transbordo. Nas fotos presentes na reclamação realizada pelo cliente, é visivelmente claro a existência de um uso incorreto do produto através do excessivo uso de detergente bem como a respetiva falta de manutenção da máquina, como se poderá constatar.*

*Neste sentido e após várias intervenções realizadas pela ---, **concluiu-se que não existia nem nunca existiu qualquer anomalia ou defeito de funcionamento do produto em causa, uma vez que o sucedido e relatado pelo cliente foi originado pela má utilização do produto bem como pela falta***

**de manutenção**, conforme referido no manual de utilizador que acompanha o produtos a aquando da sua aquisição.»

Não sendo imputável nenhuma anomalia ou falta de conformidade ao fabrico do bem, poderíamos ainda factualmente e como já mencionado na mesma – o que fez um lesado demorar tantos meses a mover uma ação, a reclamar formalmente, a usar uma máquina que estava a danificar o seu pavimento, quando lhe cabe também a responsabilidade como homem médio de tomar medidas e acautelar o agravamento de eventual prejuízo que possa imputar.

Não há nos autos – além do testemunho da reclamante e fotos – nada que comprove pericialmente, em termos técnicos, e documentais, que o dano é culpa exclusiva daquela máquina que ali esteve e que toda a diligência foi tomada, (apesar dos meses que decidiu esperar uma resposta), bem como nem sequer o orçamento em apreço está formalmente realizado – sem data, sem assinatura, sem identificação de empresa ou cédula profissional de arquiteto que justifique nexos causal entre o sucedido e a necessidade de reposição de 70m2 de pavimento.

Crê este tribunal que todo o processo não foi sequer bem instruído pela reclamante – por falta de prova e de conhecimento – para um pedido de €4999. Já que há uma total falta de prova dos termos supra que nos permita imputar o valor do alegado dano àquela máquina, crendo que agora ao fim de mais de um ano do início do problema reportado em outubro de 2024, nada mais poderá ser reunido, ainda que tal decisão e análise deva ser feita pela reclamante e um mandatário, quanto a eventual responsabilidade que pudesse querer discutir com nova e outra prova contra quem esteve no local, a intervir na máquina e não pela venda em si, uma vez que o que a lei impõe ao vendedor – com a substituição da máquina e sem outra prova – está cumprido.

Acrescente-se que o tribunal decidindo em termos de Direito, apenas pode apreciar e decidir de acordo com a prova que seja feita nos autos, seja de forma documental, pericial, testemunhal ou outra, mas cuja apreciação o juiz árbitro pode realizar livremente.

Por isso desde logo terá de se apurar de provas que levem a concluir da existência de danos efetivos que sejam culpa da reclamada, uma vez que cabe ao lesado provar tal, nos termos da lei, recorrendo o legislador a vários pressupostos.

Desta feita é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, somos levados a concluir que não estão cumpridos com a prova entregue, todos os pressupostos que permitam este tribunal condenar a reclamada no peticionado.

Nos autos constam as conclusões da marca quanto à última vistoria técnica, realizada que veio a concluir não existir nenhum defeito/anomalia na

máquina, mas sim existindo imputação quer ao uso do detergente como à pressão da água, motivos exteriores à Reclamada.

Deste modo e na falta de prova que comprove que foi exclusivamente por culpa da reclamada que houve um dano causado no pavimento (que ainda temos de duvidas da extensão e alcance já que não há nenhum relatório técnico ou de perícia que o descreva e comprove quanto àquela máquina), entende o tribunal não haver prova de nexo causal das intervenções da marca junto da máquina que possam ser exclusivamente imputáveis à reclamada, cuja dúvida que se levanta quanto à real motivação do dano, não permite concluir pela punição da mesma.

Acrescente-se que de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, caberia ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C. Trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo a Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou (nem pode nesta data) a Reclamante fazer prova da culpa e origem dos danos que alega, quer de qualquer incumprimento da Reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão da Reclamante, contra a Reclamada tendo o pedido necessariamente de improceder.

#### 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.”

São assim devidas as custas do presente processo repartidas pelas partes, conforme Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.**

**Deve ainda ser improcedente a exceção dilatória invocada.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos