

Processo nº 2201/2020

TÓPICOS

Serviço Seguro não vida – habitação e bens

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei Defesa Consumidor

Pedido do Consumidor: Pagamento de indemnização no valor de aquisição da máquina (€ 400), acrescido do montante indevidamente pago pelas deslocações dos técnicos (€ 73,80).

Sentença nº 214/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO :

Iniciado o Julgamento, encontra-se presencialmente a reclamante e através de videoconferência a ilustre mandatária da reclamada.

Foi apresentada contestação pela reclamada, que com esta juntou seis documentos comprovativos do pagamento feito com a reparação das avarias da máquina de lavar loiça da reclamante.

Foram juntos ao processo também dez documentos.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos documentos constantes da reclamação, com os da contestação e os documentos juntos por cada uma das partes, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 13.11.2016, o reclamante adquiriu à empresa uma máquina de lavar loiça, no valor de € 400,00.

2. Na mesma data, o reclamante subscreveu apólice da reclamada de "Seguro de Garantia" (-), com vista à extensão da garantia até 13.11.2021, pelo valor total de € 49,00.

3. Em 15.01.2019, o reclamante efectuou participação de sinistro ao abrigo da referida apólice, dado que ao colocar a máquina a funcionar constava do visor "Erro 19" que, de acordo com a manual de garantia, exigia a verificação por um técnico.

4. Em 22.01.2019, um técnico especializado deslocou-se à residência do reclamante e procedeu ao levantamento da máquina para reparação, tendo a mesma sido devolvida em 08.02.2019, após substituição do módulo de potência, módulo de comandos, motor, bomba de circulação, resistência e bomba de esgoto.

5. Em 24.12.2019, o reclamante efectuou nova participação de sinistro, dado que a máquina apresentava a mesma avaria tendo a mesma sido objecto de reparação através da substituição dos mesmos componentes que já haviam sido substituídos em Fevereiro de 2019;

6. Ao reiniciar a máquina, a mesma fez um curto-circuito.

7. Pela segunda vez, a reclamada procedeu à substituição do módulo de potência e do motor, mas ao reiniciar o funcionamento, de novo, a máquina fez curto-circuito, tendo os componentes sido danificados.

8. Por duas vezes, o reclamante pagou a quantia de € 36,90, pelas deslocações do técnico.

9. Em 14.02.2020, a empresa reclamada enviou carta ao reclamante informando que na impossibilidade de se proceder à reparação da máquina, ser-lhe-ia paga indemnização no valor total de € 124,63, dado que de acordo com as condições gerais do seguro, o montante total de indemnização na vigência do seguro não pode ultrapassar o valor de aquisição da máquina, pelo que a

esse valor teria que ser descontado o custo da reparação efectuada em Fevereiro de 2019 (€ 275,37), ou seja, € 400,00 - € 275,37 = € 124,63.

10. Por carta de 03.03.2020, o reclamante informou a reclamada que não aceitava a indemnização proposta, dado que os sintomas que a máquina apresentava na segunda avaria eram idênticos aos da primeira avaria; a máquina, aquando da segunda avaria, foi ainda objecto de duas tentativas de reparação, na sequência das quais veio a sofrer curto-circuitos, que danificaram por completo o bem, impossibilitando a sua reparação, além de que efectuara o pagamento de duas deslocações de técnicos à sua residência, no valor total de € 73,80, valor que deveria estar ao abrigo da garantia.

11. Por e-mail de 06.04.2020, a reclamada reiterou a sua posição, propondo o pagamento da quantia de € 124,63, o que foi recusado pelo reclamante pelos motivos expostos, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente, e dos documentos juntos, designadamente a apólice junta pelo reclamante e também pela reclamada, resulta que o plafon para cobrir as avarias da máquina de lavar loiça, não poderia ultrapassar os 400,00.

Está provado, que a reclamada pagou reparações à máquina que custaram €275,37.

Deduzindo este valor ao plafon de €400,00, que seria o máximo das reparações a efectuar por conta e risco da reclamada, esta terá de restituir à reclamante os €124,63, mas para além disto, há que considerar as deslocações do técnico que não estão prevista directamente na apólice e que no nosso entender, esse valor que é de €73,80 conforme consta do facto nº 8 dado como assente, a reclamada, embora não esteja obrigada a proceder a novas reparações com base na apólice, ao contrário do que se formula no pedido, a reclamante tem direito a receber para além dos €124,63 que a reclamada se propôs efectuar, também os €73,80 que a reclamada não pagou nem se propôs pagar por entender que a reclamante não havia feito prova do pagamento deste valor, que se mostra provado através dos documentos juntos ao processo e cujos duplicados foram enviados à reclamada.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada pagar à reclamante o montante de €198,43, que corresponde à diferença do plafond do seguro, acrescido das deslocações.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 18 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)