

**SENTENÇA n.º 248 / 2025**

**Processo n.º 797/2025**

**SUMÁRIO:**

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens determina os direitos em caso de garantia, tendo sido realizada a reparação do bem.

III – Nos requisitos relativos à responsabilidade civil se os pressupostos não forem cumpridos não haverá lugar à indemnização por danos não patrimoniais.

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 02 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido a este tribunal, em síntese que no dia 18/02/2025 foi à costureira da Reclamada levar um vestido para fazer a bainha pelo joelho, era um vestido midi, mas comprido para a sua altura.

Refere que vestiu o vestido, e a bainha foi marcada pela costureira da Reclamada, mas quando o foi buscar o vestido tinha mais de 10 cm cortados atrás comparando com a parte da frente.

Ainda tentou junto das costureiras tentar alinhar a diferença, cortando mais a frente e colocar uma bainha postíça, mas não deu resultado, e a diferença é enorme.

Alega que depois tentaram colocar um acrescento da bainha na parte de trás, mas parece um vestido remendado.

Indica ainda que o vestido tem a etiqueta, custa 180,00€ no site da ---, nunca o usou e está completamente inutilizável. Alega ainda a reclamante que a costureira que lhe tirou as medidas disse que não tinha sido ela a costurar o mesmo, senão tinha dado conta, a Sra.---reconheceu que foi responsabilidade da loja, e até lhe disse que o pagava, mas quando viu o preço disse que não conseguia fazê-lo.

Continua a reclamante com a menção de que logo a seguir a funcionária ligou para o patrão dela e o mesmo disse que não iria assumir o dano.

Requer assim que lhe seja devolvido o valor do preço do vestido, para poder comprar outro, ou que a reclamada lhe compre outro no site e lhe entregue um novo, pois só queria o seu vestido.

Ressalva por fim que recorreu a uma prestação de serviços mais cara, neste caso levou o meu vestido a uma costureira de uma empresa conhecida, devido ao valor do mesmo, não queria que fosse uma costureira "caseira " a fazer o trabalho para ter mais garantias que o serviço fosse bem feito, e no final ficou sem o vestido e o dinheiro.

A Reclamada respondeu em sede de mediação alegando que pelo que entenderam a cliente indica que estragaram o vestido por terem deixado o vestido mais curto na parte de trás comparativamente à aba da frente. Mas a reclamante questiona como pode ser responsabilizada por esse facto se o vestido tinha na sua composição essa diferença, fazia parte do corte inicial do mesmo.

Esse facto deve ser provado facilmente caso se analise o vestido novo, a cliente lembrar-se-á também certamente do que indicamos.

Na prova, a cliente deu como referência para a bainha a altura do joelho. Não deve ter verificado que existia a diferença entre as duas partes. A costureira tirou a medida da diferença para o joelho e questionou se tirava na bainha toda a mesma altura. Alega a reclamada que a cliente confirmou, sem provavelmente entender o que estava a ser dito.

A Reclamada refere que confirmaram com a D. --- que indicou não ter existido nenhuma informação posterior de que a loja era responsável, e ela própria está disponível para confirmá-lo presencialmente.

No talão de serviço que a cliente apresenta e anexa à reclamação, os Senhores conseguem ler em alguma parte do texto que era para eliminar a diferença na bainha entre as duas partes e alterar o corte original, questiona a Reclamada.

Conforme se verifica no talão de serviço diz "Bainha de vestido sem forro", valor de 10€ (preço bastante baixo perante o que indica que se pretendia). Não existe no talão de serviço nenhum texto de comentário que indique que se pretendia alterar a originalidade do mesmo.

A Reclamada alega que tem em loja ainda a parte de tecido que foi cortada do vestido que confirma a altura da bainha cortada, e confirma que foi feita toda por igual. Perante o que foi cortado de bainha, tem também muitas

dúvidas sobre o que é relatado acerca do vestido estar assim tão curto como é elencado pela cliente, mas isso já não nos cabe decidir.

Confirma ainda a Reclamada que após a cliente ter ido à loja, as suas costureiras efetuaram a seu pedido um remendo com o que foi cortado inicialmente. Este remendo apenas teve como objetivo tentar mimar as pretensões da cliente após as técnicas terem visto o seu descontentamento. A loja não cobrou por este serviço apesar de termos tido bastante trabalho a fazê-lo.

Perante esta tentativa, não entende como podem ser acusados de não mostrar qualquer respeito pela reclamante. Conclui que por um serviço que cobraram €10, pretender-se que se pague um vestido de €180, no qual não identificam culpa no processo, não tem fundamento.

A posição foi retirada em sede de arbitragem, e as partes puderam enviar aos autos fotos relativas ao corte do tecido do vestido.

#### 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 assim o valor de **€180** (cento e oitenta euros).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, e uma testemunha.

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

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.

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. A reclamante recorreu aos serviços da reclamada a 18.02.2025, para que fosse realizada a bainha de um vestido seu novo,
- b. Serviço pelo qual pagou €10;
- c. Não foi a reclamante não marcou a bainha, ou a trouxe alinhavada,
- d. Esse serviço foi feito por funcionária da reclamada, que terá marcado a direito o local do corte;
- e. Sendo outra pessoa a cortar o vestido a direito,

- f. Na sequência do que já estava o original, sem que se tenha confirmado se o mesmo estava ou não torto de origem
- g. Sendo expectável que um serviço de costura endireite a peça
- h. A menos que o cliente trouxesse já o bem marcado ou desse indicações para ser feito de outro modo.
- i. Com a bainha em causa o vestido ficou ligeiramente torto,
- j. Tendo sido feito um remendo no mesmo com parte do tecido cortado a fim de endireitar a bainha
- k. Mas que ainda deixou o vestido com mais marcas da costura
- l. O vestido não foi analisado por perito
- m. Não podendo o tribunal determinar a sua inutilidade, mesmo que a reclamante aluda a tal,
- n. O valor da costura de €10 já foi devolvido à reclamante em data não apurada;

#### 7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Não há prova fiscal da compra do vestido, nem do valor pago;
- b. Não há prova nos autos de danos patrimoniais documentados.

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.

## 8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato misto entre de prestação de serviços, e compra e venda, perante o que foi solicitado: uma bainha a um vestido, marcada no local da Reclamada, e a disponibilização de linhas e material para essa mesma bainha.

Como a reclamada prestadora é uma sociedade comercial e a reclamante adquiriu o serviço para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

O que é trazido a este tribunal é uma questão que alude ao instituto da responsabilidade civil, e a discussão se alguma razão assiste legalmente ao reclamante para poder ser atribuída uma indemnização pelo alegadamente ocorrido, atendendo à boa fé e à atividade que era esperada.

É da essência da figura da responsabilidade civil (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.

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799º/1 CC. Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487º/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida.

Seria assim a Reclamada que teria de fazer prova cabal de que o vestido já vinha com danos, que fora mal marcado pela Reclamante, ou que não aconteceu ficar o mesmo com uma bainha final torta, ou deixando o vestido com uma diferença entre a frente e a trás que deveria ter sido corrigida.

E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto tem que se demonstrar que a Reclamada enquanto prestadora não cumpriu com os deveres alusivos à garantia legal, e que este incumprimento tenha causado um dano específico.

Sempre se acrescente que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos.

Os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e 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) Ilícitude, 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 excepcionais o passam ter determinado.

Desta feita somos levados a concluir que há um dano não patrimonial no que foi provocado pelo vestido deixado aos cuidados da Reclamada para ser feita uma bainha e o resultado final.

Assim segundo o n.º 1 do artigo 496º do Cod. Civ., só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pela Reclamante merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão proferida pelo Tribunal Arbitral de consumo afeto ao CACRC, de 15/05/2018, no proc. n.º 187/18 (entendimento que sufragamos), “segundo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica.

É entendimento generalizado que os consumidores se encontram numa situação mais desfavorecida na relação jurídica face ao agente económico, sendo, também por isso, a relação jurídica de consumo um domínio em que a conflitualidade tende a gerar mais conflitos, embora estes tendam a ser de pequena monta.

Deste modo, por força do disposto naquele n.º 1, do artigo 12.º da Lei 24/96, os danos não patrimoniais (tais como a dor, alguns tipos de incomodo, o mal-estar e o desconforto) resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos são passíveis de serem indemnizados.

Tendo o tribunal, nos termos do n.º 3, do citado artigo 496.º e do disposto no art.º 494, ambos do Código Civil por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes, liberdade para fixar o montante compensatório de tais danos, atendendo ao pedido realizado e ao que considerar ter sido dado como provado.

E por isso entende este tribunal, com base em critérios de equidade, dimensão do dano (que não foi elevado), grau de culpa do agente (não foi intencional), situação económica do lesante e do lesado, ser adequando fixar um montante compensatório para tais danos no bem em 50,00€.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão da Reclamante, tendo a Reclamada de compensar a mesma por danos não patrimoniais face a danos comprovados, no pagamento do valor supra referido, para o IBAN que aquela venha a remeter a este tribunal depois da notificação da sentença.

#### 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, repartidas pelas partes, conforme Regulamento.

#### 10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, condena-se a Reclamada no pagamento de €50.**

**Absolve-se a mesma do demais peticionado.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos