

SENTENÇA n.º 068/2026

Processo n.º 3523/2025

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 do consumidor em caso de garantia, e a possibilidade de ser este ressarcido caso haja falta de conformidade de danos sofridos de forma autónoma.

III – Nos requisitos relativos à responsabilidade civil se os pressupostos forem cumpridos 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 05 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido a este tribunal, em síntese que pretende que a Reclamada assuma a responsabilidade pelos danos causados pelo produto adquirido (almofada ----) e que o compense pelos prejuízos sofridos, designadamente o custo de reparação/re-pintura da parede danificada.

Pretende ainda que a empresa reconheça a necessidade de prestar informação adequada aos consumidores sobre este risco, de modo a evitar que outros clientes passem pela mesma situação.

O Reclamante estima que o custo total para reparar a parede danificada e restaurar o seu estado original, incluindo mão-de-obra, tinta e produtos de limpeza utilizados (detergentes, bicarbonato, lixívia, entre outros), seja superior a 150 €.

Em novembro de 2024, adquiriu uma almofada ---- junto da Reclamada através do site oficial. À data da compra, não foi fornecida qualquer informação ou alerta sobre o risco de transferência de pigmento do material para superfícies como paredes pintadas.

Esta informação não consta em qualquer documento de suporte ao produto, incluindo manuais, instruções de cuidados ou informações disponíveis no site oficial. Em agosto de 2025, decidiu lavar a capa protetora da almofada, seguindo boas práticas de utilização de uma almofada. Ao retirar a capa, refere que encostou a almofada à parede durante alguns minutos. Como resultado, o material Air Grid da almofada deixou uma mancha visível na parede.

Alega que após a ocorrência da mancha, seguiu rigorosamente todas as instruções de limpeza que lhe foram fornecidas por email pelos representantes

Apesar de ter seguido estas indicações, a mancha não foi removida. Para documentar o problema, tirou fotografias da parede com a mancha visível, a aproximadamente 1,5 metros de distância, de forma a mostrar claramente a extensão do dano.

Na sequência da audiência foi ainda enviado ao tribunal um vídeo.

Refere ainda que contactou repetidamente o serviço de apoio ao cliente, relatando o dano e solicitando uma solução ou compensação pelos prejuízos causados.

Em todas as respostas recebidas, a empresa insistiu que o caso não se enquadra na garantia do produto, remetendo para os termos e condições internos, sem reconhecer qualquer responsabilidade pelos danos causados à parede.

Foram-me dadas instruções irrelevantes para a situação, como enviar fotos do próprio produto, ignorando o facto de o dano ocorrer na parede e não na almofada.

Apesar de reconhecerem finalmente que a reclamação se refere à parede, a empresa manteve a recusa de assumir responsabilidade ou fornecer qualquer compensação.

A mancha permanece visível e constitui um dano material na parede, diretamente imputável à almofada vendida. Não existe qualquer informação, aviso ou instrução fornecida pelo vendedor que alertasse para o risco de manchas, constituindo uma falta de conformidade e responsabilidade do vendedor perante o consumidor.

A Reclamada devidamente notificada nunca contestou ou apresentou resposta bem como em sede arbitral não esteve presente nem se fez representar.

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 assim o valor de **€150** (cento e cinquenta euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

A Reclamada não esteve presente nem se fez representar apesar de devidamente notificada.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado 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.

Como se deu conta supra a reclamada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral. Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida demandada. De acordo com o disposto no artigo 35.º n.º 2, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV),

aplicada supletivamente por força do disposto no Regulamento do CACCL o tribunal arbitral pode prosseguir o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante.

Assim resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

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 adquiriu junto da reclamada a 29.11.2024 uma almofada ----, pelo total de €126.50.

b. Em agosto de 2025 foi apresentada reclamação porque num momento de limpeza, a dita almofada terá sido encostada à parede da casa do reclamante.

c. E a parede ficou manchada, com muita visibilidade,

d. Sem que nenhuma tentativa de limpeza tirasse a mancha.

e. Existem fotos e vídeos nos autos que comprovam a mancha na parede e a coincidência com o objeto adquirido.

f. A 04.08.2025 numa resposta da reclamada quando confrontada com a queixa da mancha e a responsabilidade sobre a mesma, aquela veio a assumir da possibilidade de tal decorrer do material da mesma:

No entanto, como o material AirGrid® é composto por uma estrutura de polímero flexível e respirável, é possível que, em contacto direto com superfícies porosas como paredes pintadas, possa ocorrer transferência de pigmento ou reação química, especialmente se houver humidade ou calor envolvidos.

g.

h. Nesse sentido, uma vez que todas as medidas tentadas não resolveram restará a intervenção com pintura e trabalho da parede,

- i. O que não estando ainda realizado pelos custos poderá ser realizado pelo reclamante, não sem que tenha tido um prejuízo, um dano e uma perda,
- j. Causada pelo objeto adquirido, que é assim a origem dessa mancha que tem na sua casa.
- k. E que terá o mesmo de resolver, a suas expensas e tempo.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Não existem factos não provados com relevância para esta decisão.

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

Concretamente tiveram por base o depoimento da parte, 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 o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, perante o que foi adquirida uma almofada melhor identificada nos autos.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante adquiriu o bem 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, 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, de 31 de julho.

Não há um defeito ou falta de conformidade em si no bem adquirido, mas está em causa um dano causado na sequência do bem em apreço, situação também regulada pelo DL n.º 84/2021:

« Artigo 52.º - *Salvaguarda de regimes*

(...)

4 - Os direitos previstos no presente decreto-lei não prejudicam o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais.»

O que é trazido a este tribunal é pois 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 ocorrido, atendendo à boa fé e à atividade que era esperada do bem adquirido.

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 a almofada de todo poderia provocar os danos na parede pelo seu material, o que não só não provou como ainda da sua resposta pode ser conclusivo que a almofada em si era passível de provocar estes danos.

E quanto ao nexos 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 nexos de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto tem que se demonstrar que a Reclamada enquanto vendedora não cumpriu com os deveres alusivos à garantia legal, nomeadamente quanto à informação, e ao aviso que deveria ter sido feito ao consumidor de que este dano poderia ocorrer, sendo que este incumprimento terá causado um dano específico na parede com a mancha.

Sempre se acrescenta 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 pela almofada vendida pela Reclamada na parede do consumidor.

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. nº 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo 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 nº 1, do artigo 12º 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 496º 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 na parede em 80,00€, para regularizar a sua situação.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo a Reclamada de compensar o mesmo por danos não patrimoniais face a danos comprovados, no pagamento do valor supra referido, para o IBAN que aquele 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, considera-se deferir parcialmente o pedido, e condena-se a Reclamada ao pagamento de €80.

Absolve-se a mesma do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos