

**SENTENÇA n.º 124/2026**

**Processo n.º 3890/2025**

**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 quanto a uma prestação de serviços determina os direitos em caso de garantia do mesmo, mas desde que haja falta de conformidade comprovada.

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 03 de março de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

O pedido em objeto de apreciação a este tribunal, que pode ser consultado na íntegra nos autos refere-se à reposição dos danos que o reclamante considera causados no seu tapete após a lavagem, que foi sugerida em loja no momento da aquisição, para que fosse efetuada através da mesma.

O reclamante informa que em data que não pode precisar de 2019, por já não ter fatura, terá adquirido na loja da reclamada o tapete em causa, e na altura foi indicado que aconselhavam a que qualquer lavagem deveria ser feita de preferência através da loja.

Até final de 2023 o tapete era e foi sempre aspirado semanalmente em casa.

Em junho de 2025 decidiu entregar o mesmo para limpeza à reclamada e pagou €60 na entrega como exigência da mesma. Decorridas algumas semanas foi levantar o mesmo, não tendo feito nenhuma inspeção no momento quanto ao serviço com a funcionária que o atendeu, tendo sido simplesmente entregue o bem.

Em casa ao abrir o tapete e não questionando a limpeza ficou em choque pois apresentava uma coloração completamente diferente da do original. Devolveu-o para verem o que se tinha passado.

Em julho foi contactado por uma pessoa como responsável da lavandaria – ainda que entenda que não autorizou que o seu n.º fosse dado àquele – que lhe tentou explicar que o problema era ser um tapete muito sensível e que pouco mais poderia fazer, mas que ia tentar.

Finalmente voltou a levantar e verificou em choque que nada estava mudado.

Houve várias tentativas de contacto telefónico com responsáveis, e posteriormente pedido que levasse novamente o tapete à loja. Posteriormente recebeu uma mensagem conforme os autos, relativamente à análise realizada

com a parceria ---, ao que o reclamante respondeu, conforme se pode verificar nos autos.

A 03.10.2025 foi levantar o tapete e apresentou reclamação escrita.

Pretende com esta ação que seja feita a entrega de um equipamento novo, com as mesmas especificações, ou a devolução do valor pago pelo tapete.

\*\*\*

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que se consubstancia em sublinhar que perante a alegação de que o tapete adquirido numa das suas lojas sofreu uma alteração de cor, que sofreu mudança de características após ter sido objeto de lavagem pela empresa contratada pela Reclamada.

A Reclamada alude que o tapete foi objeto de uma análise experiente e cuidadosa, quer pelo Departamento de Compras e de Qualidade da Empresa Respondente, quer pelo departamento competente pertencente ao fornecedor de limpeza com quem trabalha, e concluiu que o tapete não apresentava qualquer inconformidade de fabrico, defeito estrutural, falha ou anomalia que compromettesse a qualidade do produto em face das especificações da respetiva categoria, mas que apresentava o desgaste decorrente da sua utilização de 6 anos, a saber “estado de encardimento e desgaste acumulado”.

Mais se concluiu que a limpeza efetuada ao tapete cumpriu as normas e os padrões de qualidade adequados ao tipo de material do tapete em questão, sem provocar qualquer dano no mesmo.

Apresenta aos autos um relatório técnico elaborado pela empresa que efetua limpeza especializada dos tapetes, onde refere que foram aplicadas todas as técnicas existentes para a limpeza do tapete em questão, não tendo sido possível devolver ao tapete, com 6 anos de uso e com o desgaste que

apresentava, as cores originais e a aparência que tinha quando adquirido *ex novo*, por razões que não podem ser imputáveis às envolvidas,

Alude também que todas as razões de natureza técnica foram já explicadas ao reclamante, pelo que não reconhecendo a existência de qualquer deficiência/defeito do artigo em questão, nem qualquer falha no processo de limpeza ou sequer qualquer dano provocado no produto, não assiste a possibilidade de efetuar a troca ou devolução do valor pago pelo produto.

Nestes termos, deve a presente Reclamação ser desconsiderada.

#### 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 **€2500** (dois mil e quinhentos 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, bem como testemunha indicada aos autos, referente à empresa de limpeza em causa.

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

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 resultam como factos provados e não provados tidos como relevantes para os autos:

- a. Em data não comprovada documentalmente nem por qualquer print o reclamante terá adquirido um tapete à reclamada,
- b. Que neste momento se encontra fora de qualquer garantia legal – acima de 3 anos – que permitisse o tribunal aludir à existência de um defeito de fabrico no tecido ou no material do mesmo
- c. Que pudesse dar origem a perda de cor, desbotamento ou outro, referente ao tecido, perante a limpeza que ocorreu.
- d. A 02.06.2025 foi pago o valor de €62 por um serviço de limpeza,
- e. Ficando o tapete nas instalações da Reclamada que o fez chegar a entidade terceira
- f. Tendo sido prestado o serviço de limpeza.
- g. Depois do bem ter sido levantado, sem que nenhuma reclamação fosse apresentada no momento, pois ali não houve nenhuma verificação,
- h. O reclamante em casa verificou que a forma como o tapete ficou lavado, e apresentou reclamação considerando que o mesmo ficou danificado.
- i. O que este tribunal não pode considerar como provado.

- j. O bem foi lavado,
- k. E foi testemunhado e apresentado relatório técnico que este tribunal não pode pôr em causa, que foi utilizado o processo adequado ao tipo de tapete, que se apresentava com cerca de 6 anos de uso, e muitas marcas de encardimento e desgaste acumulado.
  - l. O que não pode ser imputado à Reclamada.
  - m. Sendo que foi o reclamante que ali levou o bem para ser lavado.
  - n. E este foi lavado, sem que a cor corresse nenhum risco.
  - o. Sem que as mesmas estejam manchadas ou misturadas,
  - p. Estando até mais claras,
  - q. Contudo em zonas que são dadas a entender como mais usadas /pisadas/ ou utilizadas, após a lavagem o tapete não ficou uniformemente igual,
  - r. Mas em momento algum fica provado que tal é devido ou por culpa da lavagem
  - s. Mas entendemos que se coaduna com o desgaste próprio do tapete.
  - t. Não há prova de que algum tipo de informação escrita foi pedida pelo consumidor ou se havia alguma dúvida quanto aos efeitos da lavagem
  - u. E nenhum acautelar foi dado ao mesmo no talão de pagamento do serviço,
  - v. Mas a lei não obriga a acautelar nestes contratos de prestação de serviços nenhum tipo de informação, que permita condenar a reclamada por alguma falha.
  - w. A menos que se comprovasse existir um dano com culpa e nexó de causalidade sobre o serviço prestado, em que se existir um risco este tenha de ser informado.
  - x. Concluimos que o serviço de limpeza deste tapete não leva a nenhum risco especial

y. Não sendo legítimo que um consumidor que tenha um bem a ser usado por mais de 3 anos (período de garantia) possa ter uma legítima expectativa de que após uma lavagem o bem fique igual a novo.

z. O que também não foi indicado neste caso.

aa. Não foi entregue aos autos, pelo autor, nenhuma prova técnica ou pericial que comprove a existência de dano.

bb. As fotos não demonstram ou comprovam a existência de um dano, e que esse fosse culpa exclusiva da reclamada.

cc. Muito pelo contrário.

dd. A Reclamada faz prova pelo relatório técnico e a testemunha que os procedimentos usados foram os adequados à limpeza,

ee. Através de Declaração da empresa --- que procedeu à análise técnica do tapete, que consta dos autos,

ff. E refere que *«verificou que a limpeza especializada do tapete cumpriu todas as normas e padrões de qualidade adequados ao tipo de material do tapete, sem provocar qualquer dano ou alteração da sua tonalidade e/ou textura. Trata-se de um tapete de elevada delicadeza, composto por lã e seda, que se encontrava bastante encardido e apresentava desgaste. Face ao exposto, a limpeza tem que ser realizada por meio de injeção/extração, o que sucedeu.»*

gg. E que o resultado obtido na cor e na diferença do tapete não é resultante de um dano,

hh. Mas sim do efeito referente essencialmente à antiguidade, e os resultados da limpeza que este tapete sofreu.

ii. Que se apresenta assim com pontos diferentes na cor, mais clara ou esbranquiçada, fruto de estar lavado

jj. Não havendo em nosso entender um desbotamento, uma mistura de cores na lã/material do bem, ou um dano que seja imputável exclusivamente à lavagem.

kk. Que permita apesar de todas as reclamações vir a ter nexos de causalidade para apuramento de responsabilidade civil da Reclamada.

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.

Não foi apresentada nenhuma contra peritagem que tivesse sido realizada ao tapete por outra empresa ou perito, a mando do autor, parte que alega o dano e a quem cabia o ónus da prova de tal.

Termos em que a análise e apreciação foi realizada em sede arbitral pela livre apreciação do apresentado ao tribunal nos poderes conferidos por lei ao juiz arbitro.

#### 8. Do Direito

Face à audiência de prova documental ou outra pericial pelo autor da ação o tribunal tendo decidido ser competente para apreciar os factos, pela data do serviço pago e não que se comprove a compra em si que não foi colocada em discussão, poderá apenas decidir com base no apresentado, presumindo desde logo a relação contratual entre as partes unicamente por €62 pagos por uma limpeza de um tapete.

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de prestação de serviços, para que fosse feita uma limpeza a um tapete, em data de 02.06.2025.

Como a reclamada prestadora é uma sociedade comercial e o reclamante adquiriu o serviço para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato que pode ser considerado uma empreitada de

consumo e enquadrada genericamente no regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

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.

Contudo o serviço em apreço de limpeza não é questionado que não tenha sido feito, mas sim que o terá sido mal feito, ou que tenha este provocado danos no bem.

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.

Terá assim a Reclamada que de fazer prova cabal de que o tapete não se encontra com danos, que permitam pela sua gravidade e culpa levar a um apuramento de responsabilidade, ou que tivesse sido causado pela sua intervenção.

O que entende o tribunal que foi feito, perante o testemunho técnico e o relatório pericial junto aos autos, o que não foi possível contrapor pelo autor da ação que junta apenas fotos e o seu depoimento de toda prova insuficiente à luz do nosso direito para afastar tal.

As fotos aludidas não comprovam em nosso entender um encolhimento do tapete que o deixe inutilizado, diminuído, debutado, manchado, ou com mudança de cor.

O tapete foi lavado, e apresenta-se lavado.

Os efeitos da lavagem que podem ser discutidos.

Pois com a dita lavagem e perante o encardimento do bem, há zonas que não ficaram iguais, nem nunca poderiam ficar se têm uso, ou utilização diferente, mas isso não prova que a lavagem não foi feita, ou que foi mal feita. Essa é uma consequência e um risco que tem de correr por quem manda lavar qualquer bem: não há na lei nada que legitime uma expectativa de que ao fim de anos um tapete lavado fique igual como novo.

Compreendemos a insatisfação do consumidor pelo produto final, mas o tribunal apenas pode juridicamente condenar uma entidade se todos os pressupostos da responsabilidade civil se verificarem, nomeadamente a culpa em tal, o que apesar de tudo não cremos que aqui fique provado.

Nem há prova escrita de que o consumidor – se tinha receio do resultado final num tapete que refere (sem prova) que foi caro, ou que lhe era querido – tenha questionado se haveria algum risco para a dita limpeza.

Risco este que se forem utilizados todos os métodos adequados pelo relatório técnico nos autos, não existiu.

Assim e porque é ao reclamante à luz da lei e como consumidor que recai o ónus da alegação de um dano, e terá de o demonstrar, sob pena de poder dizer-se que a reclamada afasta essa presunção como devedora quando mostra o bem no estado atual está lavado e sem qualquer dano.

E não existindo em nosso entender um dano visível, de mistura de cores, encolhimento, manchas inerentes a essas cores, ou uma mudança de cor, a menção das foto comprova que ficou mais claro do encardimento anterior, está lavado, seco, e por essa sequência, nos pontos onde estava desgastado mesmo depois de lavado continua desgastado, sem que o tecido esteja estragado. Ainda que o resultado da lavagem não seja do agrado do consumidor, porque está fora da expectativa que tinha, não há nexos de imputação suficiente para que o tribunal possa condenar a reclamada por ter tido culpa exclusiva em causar um dano.

Sempre se acrescente que 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 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 do serviço, 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.

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao requerente/ consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Por fim deve ainda ter-se em conta a aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo o reclamante de 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 o Reclamante fazer prova quer da origem ou existência dos danos que alega, quer de qualquer incumprimento da Reclamada no serviço prestado.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão formulada.

#### 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 pelas partes conforme Regulamento.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos