SENTENÇA n.º 279/2026

Processo n.º 4560/2026

SUMÁRIO:

1. O incumprimento de um serviço contratado, se cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz do regime legal do CC.
2. Nos termos da lei se todos os pressupostos não estiverem comprovados nos termos do art. 483.º CC não há lugar à aplicação do regime da responsabilidade civil.
3. Cabe ao requerente /autor comprovar a culpa, o nexo de causalidade e demais pressupostos que alegue, cujo ónus de prova é seu.

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 transpôs 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 26 de maio de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Foram depois juntos elementos aos autos e dado conhecimento à parte dando-se o processo como concluso a 28 de maio de 2026.

3. *Do objeto do litígio*

O objeto do litígio é determinado tendo em conta o pedido que é formulado pelo reclamante e a contestação apresentada pela reclamada, querendo-o, e que podem ser consultados na íntegra nos autos.

Este tribunal entende ser de delimitar o pedido, que deu entrada a uma compensação financeira peticionada pelo reclamante por danos materiais no chão da sua casa que este entende serem imputáveis aos funcionários da reclamada que vieram para instalar uma máquina na sua casa.

***

«Venho por este meio reclamar do serviço de entrega e instalação do dia 16-10 2025 de Máquina de lavar Electronia 10 KGS adquirida na ---- , com o n° 37280203 de reclamação no livro vermelho . Após instalação da máquina de lavar por volta das 13h-14h eu e técnicos saímos do apartamento . Poucas horas depois (aproximadamente 3 horas) ao regressar ao apartamento verifiquei que o mesmo estava em toda a sua extensão inundado , verificando-se ainda uma considerável poça de água que passou para o apartamento de baixo com danos no teto da casa de banho no apartamento da vizinha de baixo . Informei logo de seguida os bombeiros de Carcavelos da ocorrência para se deslocarem ao apartamento para tentarem remover a inundação provocada pela deficiente instalação da máquina de lavar , contudo os bombeiros não tinha máquina adequada para remoção de inundações inferiores a 10 cms segundo a explicação deles .Reportei de seguida a --- que não disponibilizou qualquer funcionário para ajudar a remover a inundação do apartamento com o argumento de que estaria perto do fim do turno o funcionário em questão ou piquete. Desconheço a veracidade deste argumento . Aguardei relatório dos bombeiros que entretanto mandei dias depois , juntamente com algumas fotos e videos .Dei 15 dias a --- para se pronunciar e assumir uma posição ou responsabilidades do sucedido, coisa que até a data de hoje , não o fez

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

, num profundo acto de desprezo e desresponsabilização por um cliente habitual. Regra geral a responsabilidade sobre quem contratei , mesmo que esta sub contrate a terceiros , artigo 799° e 800° do código civil e da lei de defesa do consumidor (lei 24/96, art. 12°) o vendedor e responsável perante o consumidor por danos resultantes da prestação defeituosa de serviços associados á venda . A loja não se pode eximir dizendo que foi culpa da transportadora/ instaladora ,porque foi ela quem me vendeu o serviço completo (produto+ transporte+ instalação), depois podem resolver entre si . Danos no chão totalmente perdido. Solicito com base no orçamento mais baixo que encontrei dos 2 que enviei o pagamento de 3250€ + 23 % de IVA a imputar á ---- pelos danos causados no chão»

***

A reclamada apresentou a sua contestação que pode ser consultada na íntegra: «*A Reclamada não aceita os factos imputados pelo Reclamante. 2. A Reclamada, confirma que o bem (Máquina de Lavar Roupa ELECTRONIA), foi vendido como novo, devidamente embalado de origem, sem quaisquer defeitos ou desconformidades visíveis, contendo todas as peças e acessórios essenciais ao seu funcionamento. 3. No momento da celebração do contrato de compra e venda, verificou-se o integral cumprimento dos seus efeitos essenciais previstos nos arts. 874.º e 879.º do CC, nomeadamente a transmissão da propriedade, a entrega do bem e o pagamento do preço. 4. O Reclamante alega que, após o serviço de instalação do respetivo bem, verificou que a sua habitação se encontrava inundada, tendo igualmente sido afetado o imóvel situado por baixo do seu, sustentando que tal ocorrência resultou de uma deficiente instalação do bem. 5. Após o sucedido, foi efetuada uma visita pelos colaboradores da transportadora, os quais verificaram que, no dia da entrega e da respetiva instalação do bem, não existia abastecimento de água na morada do Reclamante, conforme confirmação efetuada pelo próprio cliente no ato da entrega. 6. Desta forma, a inundação nada teve a ver com a mangueira, uma vez que o instalador, quando chegou ao local, verificou a instalação efetuada pela equipa de entregas e constatou que o bem não vertia água, tendo apenas procedido à substituição da mangueira por a equipa ter deixado instalada a antiga. Assim sendo, nada foi reparado no dia seguinte, uma vez que o bem se encontrava corretamente instalado, sem*

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

qualquer perda de água pelas mangueiras. 8. O que parece ter sucedido é que o Reclamante, devido à falta de água, abriu várias torneiras para confirmar essa situação, tendo deixado uma delas aberta sem se aperceber. 9. Assim sendo, o pedido indemnizatório no montante de 3.250 € acrescido de IVA à taxa legal de 23% carece de fundamento legal, por não se mostrarem preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil previstos nos arts. 483.º e 798.º do CC designadamente o facto ilícito, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, não tendo sido demonstrado qualquer prejuízo efetivo, concreto e juridicamente imputável à Requerida que legitime a quantia peticionada. Termos em que, pelos fundamentos expostos, deve a presente contestação ser julgada procedente e consequentemente o pedido do Reclamante ser julgado improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido formulado.»

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 teve uma reformulação do valor inicial apresentado, fixando-se no total de **€ 3997.50** (três mil novecentos e noventa e sete euros e cinquenta cêntimos).

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 uma testemunha a ser ouvida.

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, uma vez que a condução do processo de acordo com a LAV e com o Regulamento do Centro pertence ao juiz, foi permitido às partes que entregasses elementos, dos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

quais posteriormente seria dado conhecimento à outra parte para querendo se pronunciar.

Foi depois 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.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante adquiriu à reclamada, com data de faturação a 14.10.2025 uma máquina de lavar melhor identificada nos autos.

b. A instalação desta máquina deveria ter decorrido no dia 16.10.2025

c. Contudo e apesar dos técnicos se terem deslocado ao local

d. A mesma instalação não foi possível concluir por causa que este tribunal não pode imputar a nenhuma das partes.

e. Sendo que foi verificada a não existência de água no local ,

f. E todas as partes se ausentaram da casa, em hora e tempo que este tribunal desconhece.

g. No regresso casa o Reclamante encontrou o chão da mesma cheio de agua, por torneira que ficou aberta

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

h. Sendo que cabe ao proprietário da casa zelar pela verificação das condições da mesma antes de deixar o local

i. Não havendo prova se o funcionário abriu e fechou a torneira, ou não

j. Ou se foi o próprio reclamante.

k. Certo é que houve uma inundação

l. Que foram ao local os bombeiros, conforme documento nos autos.

m. E que toda a limpeza coube ao Reclamante.

n. No dia seguinte a 17.10.2025 já depois de ter formalizado queixa por email esteve outro técnico no local

o. Que corrigiu e terminou a instalação da máquina

p. Tendo verificado o estado em que estava o chão aqui reclamado,

q. Tirando fotos

r. Do testemunho da parte da reclamada foi indicado que o nível de estrado do chão implicava não se tratar apenas de algumas horas de água a que o dito local esteve sujeito

s. Mas que poderia haver um histórico, ainda que sem prova este tribunal desconhece tal.

t. Foi feita reclamação novamente escrita em email de 21.10.2025 e a 17.10.2025 foi preenchido o livro de reclamações

u. Foi entregue aos autos um orçamento de JM Remodelações para a obra necessária no local, pelo valor peticionado.

v. Ainda que haja outro mais elevado.

7.2. <u>Resultam como factos não provados:</u>

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos por contrato que tivesse sido celebrado de compra e venda e de instalação,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

b. A existência de danos patrimoniais causados com culpa exclusiva, e nexo de causalidade imputáveis à Reclamada que devam ser nos termos da lei indemnizáveis.

c. Entendendo-se que a causa da água que ficou a verter no chão quando voltou o serviço, não é imputável a um funcionário da mesma que a tivesse aberto, mesmo que não a tivesse fechado

d. O que não ficando provado, não deixa de ter de se imputar nem que seja de forma repartida, sob o proprietário do local.

7.3. 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.

Sublinhe-se que o tribunal decide nos termos de direito, através da livre apreciação do juiz da prova trazida aos autos.

8. <u>Do Direito</u>

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 o reclamante é consumidor, e a reclamada uma entidade comercial que vendeu o bem e o serviço, ainda que não o tenha prestado.

Contudo no caso em apreço a discussão recai não sobre a instalação ou a garantia da máquina em si, mas sobre um pedido de indemnização sobre danos que o soalho da casa do reclamante sofreu, e que o mesmo atribuiu aos funcionários da reclamada, ainda que sem prova documental de tal.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Em testemunho tal não foi assumido pela reclamada, ficando a dúvida sobre quem abriu e deixou a torneira aberta, pois não havia água no local no momento e isso também não é imputável à Reclamada.

Sendo que foi testemunhado que o reclamante saiu do local na sequência dos funcionários, sem que haja prova que tenha por si verificado e fechado todas as torneiras do local.

O que ocorreu nos termos do Direito foi um acidente, no sentido do local voltar a ter água e ter ficado a torneira aberta, e uma infelicidade por não ter estado ninguém no local.

Mas não pode este tribunal considerar ser culpa exclusiva da reclamada, ao ponto de se poder considerar cumpridos os requisitos e pressupostos da responsabilidade civil.

O que decorre e mantem este processo é um pedido de compensação que recai sobre o que o reclamante considera, mas não consegue provar, que seja o incumprimento contratual da reclamada, e que levasse a mesma a ser obrigada a compensá-lo de acordo com o orçamento que detém por todo o estrago do soalho da casa.

Ocorre que não só não há prova da culpa exclusiva da reclamada no caso, nem de que tenha sido apenas aquele evento de algumas horas de água – mesmo que houvesse prova de que foram os funcionários da reclamada a causar o dano – e não a negligência da verificação das torneiras que cabe ao proprietário quando sai de casa – que o mesmo que agora é apresentado não teria algum histórico de dano pelas fotos e gravidade apresentada. Contudo não essa a dúvida que este tribunal tem de trazer.

Se existirem anomalias na instalação, reportadas sobre a mesma, a lei permite que o consumidor reclame e que a reclamada tenha de ir ao local reparar a mesma. O que aliás ocorreu no dia seguinte ao evento a 17.10.2025.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Mas não sobre o dano do chão reclamado.

Desde logo importa sublinhar 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 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 – patrimoniais ou não patrimoniais – que este tribunal arbitral possa considerar.

E importa sublinhar o que é um dano, e depois atender às menções legais do instituto da responsabilidade civil e ao mecanismo da indemnização se aplicável aos autos.

Desta feita um dano patrimonial corresponde à supressão de uma vantagem concedida pelo direito ao respetivo titular com natureza patrimonial ou económica. E um dano moral, é dano pessoal ou não patrimonial que corresponde à supressão de uma vantagem concedida pelo direito ao respetivo titular com natureza pessoal.

Por outro lado, 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extra-obrigacional. Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra obrigacionalmente ligado à requerida para que o serviço de instalação fosse realizado, e o fosse em conformidade sob pena de poder acionar a garantia legal, e como supra sublinhado, a mesma não se recusou a dar a garantia, e prestou a única assistência técnica necessária com a instalação e voltar ao local inicial.

Perante a reclamada, só pode ser discutida responsabilidade sobre danos que se comprove que a mesma tivesse causado. Não havendo nos autos prova de tal ter ocorrido.

Assim entende o tribunal que tal, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, caberia ao Requerente/ Consumidor provar, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 o 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 pode o 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 do Reclamante, contra a Reclamada tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. <u>Das custas</u>

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.''

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

São assim devidas as custa 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.

Deposite e notifique.
Lisboa, 01 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt