SENTENÇA n.º 302/2026

Processo n.º 4790/2025

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, podendo ser realizada a reparação do bem.

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

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 19 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

Contudo a instância ficou suspensa para a apreciação do reclamado, primeiro em sede de loja da Reclamada, e depois pela dúvida levantada, por peritagem realizada no próprio Centro, onde esteve o Reclamante a vestir as peças, e um perito nomeado conforme ata do Centro, a 23 de junho de 2026, data que se dá o processo como concluso.

3. Do Objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido a este tribunal, em síntese que:

«Entreguei camisas novas e um fato novo para a realização de ajustes simples de costura, tendo pago o serviço de prova no local, onde as medidas foram tiradas pelas próprias costureiras da empresa. 2. O serviço foi executado de forma incorreta: o As camisas foram encurtadas em excesso, ficando sem condições de uso; o O fato foi igualmente encurtado além do solicitado, tendo uma colaboradora informado que, caso fosse deixado para correção, ela 1 própria teria de suportar o custo de um fato novo. Para não a prejudicar, optamos por não deixar o fato. Contudo, face à postura inadequada e a má conduta posterior do proprietário, entendemos que o problema do fato também deve ser integralmente resolvido, uma vez que o dano resultou do serviço prestado pela empresa. 3. As camisas permaneceram na loja para tentativa de resolução, contudo, apesar de várias datas marcadas pela empresa, o problema nunca foi resolvido. 4. Quando solicitado, o Livro de Reclamações foi recusado pelas colaboradoras, sob a alegação de que dependia de autorização do proprietário, prática que contraria a legislação em vigor, posteriormente fizemos pelo livro de reclamações online. 5. Posteriormente, o proprietário enviou um e-mail negando os factos e encerrando unilateralmente o assunto, limitando-se a oferecer a devolução das camisas já danificadas, sem reembolso ou indemnização, o que não repõe os prejuízos sofridos. 6. Tentamos mais uma vez, pessoalmente, resolver com a empresa onde não tivemos sucesso . Fizemos mais um Livro de Reclamações, desta vez não nos foi negado, informando e deixando registado o que estava acontecendo. 7. Não tenho nota fiscal das roupas, (todas as roupas quando foram deixadas estavam ainda com etiqueta) porém entrei em contato com a loja (---) solicitando valores, não faço questão de receber

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

em dinheiro, quero somente a reposição das roupas danificadas pela empresa e a devolução do valor pago pelo serviço.»

***

A Reclamada em sede de mediação respondeu ao processo antes da audiência que: *« Boa noite. 1. Dado que com a colaboradora o assunto das camisas não ficou esclarecido, as suas razões deveriam de ter sido demonstradas perante quem de direito, no caso o responsável de unidade, cujo contacto está afixado na mesma, exactamente para este po de situações. Ora, tal nunca ocorreu. Vá-se lá saber porquê; 2. Não é de nosso conhecimento qualquer situação com um fato que, se aqui foi arranjado, terá sido há muitos meses e que, mais que as camisas, carece de demonstração de alegados danos. Isto embora se entenda que o momento para a reclamação há muito teria sido ultrapassado. Será pois um caso fabricado, alegadamente sintomá co das intenções que o movem; 3. É falso e calunioso afirmar que o livro de reclamações lhe foi recusado; 4. As camisas sempre es veram à sua disposição pelo que é, igualmente, uma calúnia acusar esta empresa de se ter recusado a entregá-las; 4. Ao tentar inmidar a colaboradora dizendo que iria chamar as autoridades, o que é lamentável, revela total ignorância das Leis Portuguesas nesta matéria; 5. Atendendo a que, com base em alegadas falsidades e calúnias, enveredou pela via li gante, o que aparenta ser sintomá co das suas intenções, deverá expôr o caso ao Centro Arbitral de Conflitos de Consumo, en dade que é quem dirime sobre este po de situações. Caso o entenda fazer, lá se estará para o que se julgar necessário; 6. Da nossa parte, nada mais temos a acrescentar pelo que, nesta sede, damos o assunto como encerrado. Por favor, queira levantar a suas peças.»*

***

Cabendo às partes apresentar a prova que entenderem, e não ao tribunal, que se limita apreciar o pedido e a prova, o Reclamante não esteve presente e não trouxe à audiência as peças, o que é pela lei livre de o fazer.

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

Na dúvida levantada o tribunal entendeu por bem suspender a instância e conforme audiência foi indicado que deveria o Reclamante levar as peças a loja da Reclamante, para esta apreciar.

Após tal e na sequência de emails trocados, veio a Reclamada indicar aos autos que:

«Na sequência da presença do Reclamante no ponto de venda para provas das peças, tem-se que:

1. Como se havia dito, assume-se o erro na camisa azul. Mas, esclarece-se, não porque ela tenhas as mangas curtas mas, porque o trabalho ficou, tecnicamente, deficiente e não tem recuperação possível. Assim, perante a apresentação de documento fiscalmente apropriado e indicação de IBAN, o valor reclamado será liquidado. Aguarda-se;

2. Conforme é absolutamente comprovável pela foto, a camisa rosa de todo tem as mangas curtas. Assim, não se compreende e, por isso, de todo se aceita a reclamação do Reclamante;

3. Quanto ao casaco, pelos mesmos motivos o que a foto do mesmo igualmente comprova de forma eloquente, a reclamação não é aceite.

Os 62 cm de mangas, que é a medida das mesmas, são a medida mais que adequada a uma pessoa do porte do cliente. Terá comprado um de numero superior que têm um a dois cm mais de mangas e, por isso, pediu para as encurtar.

Acresce que, segundo a funcionária que atendeu o cliente, este terá dito que o casaco não tinha problema algum, mas que para pôr em causa o trabalho da loja por causa das camisas iria, igualmente, dele reclamar. Se isto foi, efectivamente dito, e acredita-se piamente na funcionária, a fé do Reclamante poderá ficar clara.

O Reclamante aprovou as medidas das peças, mas como, depois, não achou que tal não tivesse sido a melhor decisão, resolveu imputar um erro seu a esta empresa. Tão simples quanto isto.

É importante referir que a --- sempre assumiu as suas responsabilidades. Por isso, este é o primeiro caso nesta sede nos seus 26 anos de existência e em centenas de milhares de peças trabalhadas, o que poderá ser sintomático quanto às motivações do reclamante.

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

Toda esta situação de trocas de mails e deslocações ao ponto de venda para provas se teria evitado se, como se entende que se imporia, o Reclamante tivesse comparecido na audiência com as peças para que a Douta Meritíssima aí pudesse ajuizar as mesmas e, assim, melhor decidir. Vá-se lá saber porque não o fez. É esta a posição da empresa que, assim, cumpre informar.»

***

Perante toda a dúvida levantada e não aceitando o Reclamante esta resposta, foi realizada peritagem que ocorreu nas instalações do Centro perante o juiz arbitro a 23.06.2026 por perito nomeado pela entidade UACs.

***

Na sequência de peritagem às peças ocorrida na sede deste tribunal a conclusão do perito que consta em ata, deu a indicação a este tribunal de que o pedido é adequado e que todas as peças presentes têm anomalias estando as camisas irremediavelmente perdidas, e tendo o casaco reparação:

«*Em sala de audiência, a perita constatou perante o Tribunal que:*

1) a camisa cor-de-rosa está definitivamente danificada, uma vez que foi cortado punho, tendo ficado muito curta e inutilizável;

2) o casaco apresenta a necessidade de correções, mas não está definitivamente danificado. Deve descer a manga pelo menos 1,5 cm e ser feita emenda do forro. Devem ser alinhados os botões, contactou falta de uso de entretela.»

4. <u>Do valor da causa</u>

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 **€384,50** (cento e oitenta euros).

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

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.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. 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 de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante recorreu aos serviços da reclamada a 09.10.2025, para que fossem realizados serviços de costura /bainhas e arranjos em duas camisas e um casaco,

b. Serviço pelo qual pagou €70.50, referente a €16.50 para cada camisa, num total de €33, e o restante para a costura do casaco.

c. Não foi o reclamante que marcou as peças, ou as trouxe alinhavadas,

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

d. Esse serviço foi feito por funcionária da reclamada, que terá marcado as mesmas.

e. Desconhecendo este tribunal sem prova se foi a mesma a costureira das peças.

f. Na sequência do serviço algumas das peças foram levantadas a 12.10.2025

g. Havendo ausência de resposta ou levantamento do casaco, o que só ocorreu depois de 22.10.2025

h. Tendo sido feita reclamação pelas mangas estarem curtas,

i. E preenchido o livro de reclamações a 28.11.2025

j. Face à situação foi apresentada a fatura da ---da compra de duas camisas e de um fato,

k. De onde se retira €25.58 e €29.57 para as camisas.

l. E €219.85 para o fato do casaco que está a ser reclamado.

m. Após observação da Reclamada das 3 peças, foi assumido o reembolso do valor da camisa azul,

n. Tendo a mesma menção na fatura da --- já nos autos, e referente a €25.58 pela compra e €16.50 pelo serviço mal prestado e já assumido o erro;

o. Quanto à outra camisa – rosa – a perita no Centro determinou que a mesma está danificada sem reparação, pelo que no seu entender deve ser reembolsada,

p. E o casaco tem reparação, conforme ata supra indicada, deve o mesmo ser corrigido em'' *Deve descer a manga pelo menos 1,5 cm e ser feita emenda do forro. Devem ser alinhados os botões, contactou falta de uso de entretela.''*

q. O casaco tem o valor inerente ao fato de €219.85, com um custo de costura de €27.50, fora outros serviços

r. O IBAN do reclamante já nos autos para o reembolso que seja apurado é ----

7.2. Resultam como factos não provados:

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

a. Que a Reclamada já tenha reembolsado parte do valor assumido a 02.06.2026, referente ao serviço de uma das camisas.
b. Que o casaco não tenha reparação,

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.

Foi vital a peritagem feita em sede do tribunal, e a apresentação das peças no local ali vestidas pelo reclamante junto da perita nomeada, ainda que o juiz árbitro goze de liberdade de apreciação de todos os elementos apresentados e que auxiliam a formar a sua convicção na decisão não tendo dúvidas sobre a matéria a decidir.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato misto entre de prestação de serviços, e compra e venda, perante o que foi solicitado: uma costura de bainhas e arranjo em duas camisas e um casaco de fato, marcada no local da Reclamada, e a disponibilização de linhas e material para esse mesmo serviço.

Como a reclamada prestadora é uma sociedade comercial e o reclamante adquiriu o serviço para uma utilização não profissional, estamos

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

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.

Sendo que em sede de peritagem foi possível terceiro neutral, nomeado a pedido do tribunal pela UACS, vir ao local e apreciar as peças e ali determinar da possibilidade de retificar o serviço quanto ao casaco, mas dar como danos irreparáveis os constituídos das duas camisas que ficaram curtas sem reparação.

É da essência da figura da responsabilidade civil (ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco), a existência de um nexo de

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

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 os bens já vinham com danos, ou que a marcação era do Reclamante, ou que não aconteceu ficar os mesmos com bainhas finais curtas ou com anomalia.

E quanto ao nexo de casualidade (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.

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

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.

Assim e conforme trazido aos autos e peritagem a Reclamada causou danos em duas camisas, tendo um serviço prestado com anomalias que deve assim ser resolvido o contrato, devolvido o valor de €33 desse serviço, e ainda reembolsar o valor conforme fatura nos autos, de €25.58 e €29.57, do qual já havia assumido o erro do primeiro.

No valor total de €88.15.

Quanto ao casaco o dano não é irreversível, pelo que tendo reparação à luz da lei das garantias o primeiro direito que se coloca ao consumidor pelo art. 15 do DL 84/2021 é a dita reparação, sem custos do casaco, sugerido nos termos da perita conforme descrito na matéria factual.

Devendo assim ser pelo reclamante ou pessoa terceira deixado ali o casaco na loja da reclamada e ser o mesmo reparado em até 30 dias nos termos da lei.

Acrescente-se que 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:

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

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 caráter 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 excecionais o passam ter determinado.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo a Reclamada de compensar o mesma por danos patrimoniais

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

e comprovados nas duas camisas, no pagamento do valor de €88.15, para o IBAN: PT50002300004557941798094.

Quanto ao casado tem o mesmo de ser reparado sem custos para o consumidor.

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.

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

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, determino ser o pedido parcialmente deferido:

a. condena-se a Reclamada no pagamento de €88.15

b. condena-se a Reclamada na reparação do casaco.

Absolve-se a mesma do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 10 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