

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º:405/2026

Reclamante: M

Reclamada: E, Lda.

SUMÁRIO

1. Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, a responsabilidade do profissional depende da demonstração da existência de uma falta de conformidade do bem relativamente ao contrato celebrado.
2. A presunção prevista no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 respeita à existência da falta de conformidade à data da entrega do bem, mas não dispensa o consumidor da prova da própria desconformidade.
3. A mera verificação de alterações estéticas ou de deterioração de componentes de um bem após a sua utilização não permite, por si só, concluir pela existência de defeito de fabrico ou falta de conformidade.
4. A sucessão temporal entre a utilização de um produto acessório e o surgimento de alterações no bem principal não é suficiente para demonstrar, sem prova adicional, a existência de defeito do produto ou o nexo causal entre ambos.
5. Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, incumbe ao consumidor a prova dos factos constitutivos dos direitos que invoca, designadamente da existência de defeito, desconformidade ou incumprimento dos deveres de informação pelo profissional.
6. Não demonstrada a existência de falta de conformidade, de incumprimento contratual ou de violação dos deveres de informação, não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade do profissional nem os pressupostos da responsabilidade civil previstos nos artigos 483.º e seguintes do Código Civil.
7. A ausência de prova do facto ilícito e do nexo causal determina a improcedência do pedido indemnizatório formulado pelo consumidor.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona uma indemnização no valor de 200,00 €.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada sustenta, em síntese:

- que a Reclamante se deslocou à sua loja, sita no Vila do Conde Porto Fashion Outlet, Modivas, onde adquirira as botas objecto dos presentes autos;
- que adquirira um par de botas Timberland Premium 6 - Inch no valor de 230,00 €, doc 1;
- que a Reclamante apresentou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, doc 1;
- que a Reclamante comprara um repelente da marca Timberland e que após a aplicação do produto as botas ficaram manchadas;
- que as botas depois de analisadas evidenciaram que não havia qualquer defeito de fabrico, tendo sido aberto processo interno, doc 3;
- que as botas revelaram sinais de desgaste normal de uso e/ou existência de um fator externo, tendo sido\ comunicado à Reclamante, doc 4;
- que a situação não está coberta pela garantia,
- que responderam à cliente, doc 4;
- que apresentaram relatório técnico referindo situação não enquadrável em defeito de fabrico, doc 8.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

1.4. Alegações da Reclamante

A Reclamante alega, em síntese:

- que no dia 27.08.25 adquiriu uma botas Timberland junto da Reclamada, doc 1;
- que em outubro adquiriu um repelente da mesma marca;
- que seguiu o conselho de aplicar uma vez por semana;
- que somente utilizou as botas pela primeira vez em novembro de 2025;
- que o cordão se desfez e que embora tenha reclamado, sugeriram a compra de cordões novos;
- que aplicou o repelente que adquirira em loja, mas as botas começaram a ficar manchadas;
- que reclamou na loja e que não lhe deram atenção, doc 2;
- que voltou à loja na esperança de encontrar outro funcionário e que o atendimento fosse diferente;
- que lhe responderam que a mancha era normal acontecer;
- que não a alertaram no ato da compra para a situação.

2.OBJETO DO LITÍGIO

Cumpra apreciar e decidir se as botas adquiridas pela Reclamante apresentavam qualquer defeito, desconformidade ou falta de qualidade suscetível de fazer funcionar os direitos conferidos ao consumidor pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Importa, em particular, determinar se as manchas surgidas nas botas e a deterioração do respetivo cordão resultaram de defeito de fabrico, de falta de conformidade do bem ou, pelo contrário, de fatores externos relacionados com a utilização, conservação ou aplicação de produtos sobre o calçado após a sua aquisição.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Cumpra ainda apreciar se a utilização do repelente adquirido pela Reclamante junto da Reclamada foi apta a provocar as alterações estéticas observadas nas botas e se a Reclamada incumpriu quaisquer deveres de informação relativamente à utilização desse produto.

Por último, importa determinar se se encontram preenchidos os pressupostos legais da responsabilidade da Reclamada e, em consequência, se assiste à Reclamante o direito à indemnização peticionada no montante de 200,00 €.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com relevância para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. No dia 27.08.2025, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada um par de botas Timberland Premium 6-Inch pelo preço de 230,00 €.
2. Em outubro de 2025, a Reclamante adquiriu junto da Reclamada um repelente da marca Timberland destinado à proteção e manutenção do calçado.
3. A Reclamante aplicou o referido repelente nas botas adquiridas.
4. Após a aplicação do repelente, as botas passaram a apresentar manchas.
5. A Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada relativamente ao estado das botas.
6. A Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações.
7. Na sequência da reclamação apresentada, a Reclamada submeteu as botas a análise interna.

8. A Reclamada comunicou à Reclamante que as botas não apresentavam defeito de fabrico e que os sinais observados eram compatíveis com desgaste normal de utilização e/ou com a intervenção de fator externo.
9. A Reclamada respondeu formalmente à reclamação apresentada pela Reclamante.
10. Foi elaborado relatório técnico relativo às botas objeto dos presentes autos.
11. Do referido relatório técnico consta que as alterações observadas no calçado não são enquadráveis em defeito de fabrico.
12. A Reclamante alegou que um dos cordões das botas se deteriorou após a utilização.
13. A Reclamada não procedeu à substituição das botas nem ao pagamento da indemnização reclamada.

Factos não provados

Com relevância para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que as botas apresentassem qualquer defeito de fabrico à data da sua entrega à Reclamante.
2. Que as manchas verificadas nas botas resultassem de uma falta de conformidade originária do bem.
3. Que a deterioração do cordão resultasse de defeito de fabrico ou de qualquer desconformidade do produto.
4. Que o repelente comercializado pela Reclamada apresentasse qualquer defeito, anomalia ou inadequação suscetível de provocar danos no calçado quando utilizado de acordo com as instruções do fabricante.
5. Que as manchas observadas nas botas tenham sido provocadas por defeito do repelente adquirido pela Reclamante.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

6. Que a Reclamada tenha prestado informação falsa, incorreta ou enganosa relativamente às características ou modo de utilização do repelente.
7. Que a Reclamada estivesse obrigada a advertir especificamente a Reclamante para a possibilidade de surgimento das concretas manchas verificadas no calçado.
8. Que a Reclamada tenha recusado analisar ou apreciar a reclamação apresentada pela Reclamante.
9. Que a Reclamante tenha sofrido danos patrimoniais ou não patrimoniais indemnizáveis no montante de 200,00 € petitionado.
10. Quaisquer outros factos alegados pelas partes que se encontrem em contradição com os factos provados ou que não tenham resultado demonstrados através da prova produzida.

3. 2. Motivação dos factos

A convicção do Tribunal formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, designadamente da fatura de aquisição das botas e do repelente, da reclamação apresentada pela Reclamante, das respostas remetidas pela Reclamada, do relatório técnico elaborado na sequência da reclamação e das declarações prestadas em audiência, tudo apreciado de acordo com as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

Os factos provados constantes dos pontos 1 a 6 resultam da documentação junta pelas partes e das declarações da Reclamante, as quais se revelaram coerentes e compatíveis com os elementos documentais constantes dos autos.

Os factos provados constantes dos pontos 7 a 11 resultam da documentação apresentada pela Reclamada relativa ao processo interno de reclamação e, em particular, do relatório técnico elaborado na sequência da análise efetuada às botas.

Com efeito, do referido relatório consta que o produto analisado não apresentava defeito de fabrico, atribuindo as alterações observadas a desgaste de utilização e/ou à intervenção de fatores externos. Embora o Tribunal não se encontre vinculado às conclusões constantes desse documento, o mesmo constitui elemento probatório relevante, sobretudo por não ter sido contrariado por qualquer outro relatório técnico, parecer especializado ou prova pericial produzida pela Reclamante.

A Reclamada apresentou ainda como testemunha B, Store Management Assistant, colaborador da marca há cerca de dezasseis anos.

Todavia, o respetivo depoimento revelou reduzida relevância para o apuramento dos factos controvertidos, uma vez que a testemunha não participou na venda das botas nem do repelente à Reclamante, não presenciou os factos alegados e limitou-se essencialmente a descrever os procedimentos habitualmente adotados pela marca e a observação posterior do estado do calçado.

O seu depoimento não permitiu esclarecer a origem das manchas verificadas nas botas nem acrescentou elementos relevantes relativamente às concretas circunstâncias da venda, da utilização do repelente ou da informação prestada à Reclamante no momento da compra.

Por outro lado, a Reclamante não produziu qualquer prova técnica suscetível de infirmar as conclusões constantes do relatório apresentado pela Reclamada ou de demonstrar que as manchas observadas resultaram de defeito das botas, defeito do repelente ou qualquer outra desconformidade originária imputável à Reclamada.

Com efeito, não foi junto aos autos qualquer relatório técnico, parecer especializado ou outro elemento objetivo que permitisse estabelecer um nexo causal entre a utilização do repelente e as alterações verificadas no calçado, nem demonstrar que tais alterações decorressem de defeito do produto ou de falta de conformidade das botas.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

A mera circunstância de as manchas terem surgido após a aplicação do repelente não permite, por si só, concluir pela existência de defeito do produto, sendo insuficiente para demonstrar uma relação causal juridicamente relevante entre ambos os factos.

Relativamente à alegada deterioração do cordão, não foi produzida prova bastante que permitisse concluir tratar-se de defeito de fabrico e não de desgaste decorrente da utilização normal do bem.

Relativamente aos factos não provados, a sua não demonstração resulta precisamente da ausência de prova objetiva e tecnicamente sustentada suscetível de demonstrar a existência de defeito de fabrico, falta de conformidade das botas, defeito do repelente, incumprimento dos deveres de informação por parte da Reclamada ou qualquer dano indemnizável diretamente imputável à sua atuação.

Por fim, todos os restantes factos alegados pelas partes que se mostrem incompatíveis com a factualidade dada como provada ou que não tenham obtido confirmação através da prova produzida foram julgados não provados por insuficiência de prova.

4.DIREITO

Entre as partes foi celebrado um contrato de compra e venda de bens de consumo, relativo a um par de botas Timberland Premium 6-Inch, sendo aplicável o regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A Reclamante peticiona uma indemnização no montante de 200,00 €, alegando que as botas adquiridas ficaram manchadas após a aplicação de um repelente da mesma marca adquirido junto da Reclamada e que um dos respetivos cordões se deteriorou prematuramente.

Cumprе apreciar.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem e que se manifeste durante o prazo legal de responsabilidade.

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Por sua vez, o artigo 13.º, n.º 1, do mesmo diploma estabelece que qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos após a entrega do bem presume-se existente à data da entrega, salvo quando tal presunção seja incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade invocada.

Todavia, a presunção legal prevista naquele preceito não dispensa a demonstração da existência da própria falta de conformidade.

Com efeito, a presunção opera quanto à origem temporal da desconformidade, mas pressupõe que o consumidor demonstre previamente a existência de uma desconformidade suscetível de enquadramento no regime legal da garantia.

Ora, no caso dos autos, não ficou demonstrado que as botas apresentassem qualquer defeito de fabrico, deficiência de qualidade, inadequação ao uso ou qualquer outra desconformidade relativamente ao contrato celebrado.

Pelo contrário, a única prova técnica produzida nos autos — o relatório elaborado na sequência da análise efetuada ao calçado — concluiu pela inexistência de defeito de fabrico, atribuindo os sinais observados a desgaste de utilização e/ou à intervenção de fatores externos.

Embora o Tribunal não esteja vinculado às conclusões constantes desse relatório, a verdade é que as mesmas não foram contrariadas por qualquer outro elemento técnico ou pericial suscetível de gerar dúvida fundada quanto à sua correção.

Também relativamente ao cordão alegadamente deteriorado não foi produzida prova que permitisse concluir pela existência de defeito originário ou falta de conformidade do bem.

Acresce que a Reclamante sustenta que as manchas surgiram após a aplicação de um repelente  adquirido junto da Reclamada.

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Todavia, não ficou demonstrado que o referido produto apresentasse qualquer defeito, anomalia ou inadequação ao fim a que se destinava.

Não foi igualmente demonstrado que as manchas observadas nas botas tenham resultado de qualquer característica defeituosa do repelente ou de informação incorreta prestada pela Reclamada.

A mera sucessão temporal entre a aplicação do produto e o aparecimento das manchas não é suficiente para estabelecer o nexo causal juridicamente exigível entre ambos os acontecimentos.

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, incumbia à Reclamante a prova dos factos constitutivos do direito invocado, designadamente da existência de defeito do produto, de falta de conformidade das botas ou de incumprimento dos deveres de informação por parte da Reclamada.

Essa prova não foi produzida.

Por outro lado, ainda que a Reclamante formule um pedido indemnizatório autónomo, a responsabilidade civil pressupõe a verificação cumulativa dos respetivos pressupostos legais: facto ilícito, culpa, dano e nexo de causalidade, nos termos dos artigos 483.º e seguintes do Código Civil.

Ora, não ficou demonstrada qualquer atuação ilícita da Reclamada.

Não se provou a existência de defeito dos bens vendidos, de incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de compra e venda, nem de violação dos deveres de informação previstos nos artigos 4.º e 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor).



Do mesmo modo, não se demonstrou que os alegados danos sofridos pela Reclamante resultassem de atuação imputável à Reclamada.

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

Falta, assim, a demonstração do nexo causal exigido pelo artigo 563.º do Código Civil entre a atuação da Reclamada e o prejuízo alegadamente sofrido.

Consequentemente, não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade do profissional previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, nem os pressupostos da responsabilidade civil previstos nos artigos 483.º, 562.º e 563.º do Código Civil.

Nestes termos, improcede o pedido indemnizatório formulado pela Reclamante.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência:

Absolve-se a Reclamada do pedido de indemnização no montante de 200,00 € (duzentos euros) formulado pela Reclamante.

Porto, 10.06.26

A Juiz-Árbitro,

