

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 374_2025.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, por um lado, e que o fornecedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue, por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução proporcional do preço e à **resolução do contrato**; **3.º** Verifica-se uma falta de conformidade do bem quando o bem adquirido e entregue ao consumidor não corresponde às características constantes do contrato de compra e venda; **4.º** Não tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda, assiste-lhe o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante residente n.º
em Fafe, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **374_2025**,
contra a demandada

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consiste na resolução do contrato, devolução do preço pago pelo bem objeto dos presentes autos e reembolso da quantia de €10,00 paga com despesas deste tribunal arbitral.

A demandada não contestou a ação arbitral e não esteve presente e/ou representada na audiência arbitral.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 17-04-2025, pelas 12:00.

A demandante esteve presente e e representada pela Sr.ª Dr.ª _____, Jurista da Deco, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia - Omissão de apresentação de contestação pela demandada:

Como se deu conta supra a demandada 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/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CICAP, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante”*.

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pela demandante.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato e condene a demandada na devolução do preço pago pelo bem e o reembolso da quantia de €10,00 relativa a despesas com este tribunal arbitral.

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€209,00** recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do bem objeto deste litígio arbitral acrescido do valor dos custos suportados com despesas deste tribunal arbitral.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela demandada no seu articulado, os factos confessados, admitidos por acordo e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral, os documentos juntos aos autos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. A demandada desenvolve a sua atividade principal no âmbito de relógios, ourivesaria e joalharia;
2. Fora adquirida uma mochila, em estabelecimento comercial da demandada sito em Matosinhos (1.ª mochila) em 27 de abril de 2022 e oferecida à demandante;
3. A demandante dirigiu-se a estabelecimento comercial da demandada, no dia 24 de fevereiro de 2023, para que lhe resolvessem a situação, visto que a mochila apresentava desconformidades, tendo aceitado o envio da mesma para reparação;
4. Quando a demandante regressou ao estabelecimento comercial da demandada para levantar a mochila, verificou que esta veio pior da reparação, não tendo por isso aceite levá-la;
5. Na sequência dos factos descritos fora entregue à demandante um documento escrito pela colaboradora da demandada que referia que: *“A carteira não veio em condições, será reenviada”*;
6. Como a situação já se arrastava há mais de um mês a demandante não aceitou que reenviassem a carteira para reparação;
7. A demandada, nesta altura entregou à demandante uma mochila nova que fora levantada (2.ª mochila) no dia 17 de março de 2023;



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

8. A 2.^a mochila voltou a apresentar a mesma anomalia que a primeira;
9. A demandante deslocou-se ao estabelecimento comercial da demandada e apresentou o seu desagrado, pois uma mochila de €199,00, não deveria ficar naquele estado, a descascar na parte superior;
- 10.
11. A colaboradora da demandada referiu que teria de enviar, novamente, a mochila para avaliação, perante o que lhe disse a colaboradora da demandada, a demandante informou que pretendia a devolução da quantia paga pela mochila, visto que já era a segunda vez que ocorria a mesma situação e solicitou ainda falar com a gerente da loja, que segundo a colaboradora da demandada, não estava de momento;
12. A colaboradora da demandada ligou à gerente de loja, que propôs entregar à demandante um vale no mesmo valor para gastar em estabelecimento comercial da demandada, tendo a demandante respondido que não pretendia a entrega do vale pois não pretendia adquirir mais produtos da marca
- 13.
14. A demandante não se conforma com o tratamento e respostas que lhe têm sido dados pela demandada, continuando a insistir que o bem tem defeito e que tendo em conta que a mochila já foi substituída mais do que uma vez sem resultados, a demandada deveria fazer a devolução da quantia paga;
15. A demandante formalizou uma reclamação no livro de reclamações da demandada a 14 de junho de 2024;
16. Até à data a demandada mantém a sua posição não aceitando a resolução contratual apesar de as reparações e substituições do artigo não terem surtido efeito para sanar as desconformidades relatadas pela demandante.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-16 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos autos e as declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral, dada a genuinidade, autenticidade e credibilidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações, assim como qualquer contradição entre as mesmas com os documentos juntos aos autos.

Deste modo a demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente ao incumprimento do contrato.

Pelo contrário, a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, relativamente aos factos impeditivos do direito invocado pela demandante.

Pese embora não ter intervindo nos presentes autos em nenhuma das suas fases e, como vimos, a ausência de contestação, escrita ou oral, não ter como consequência a confissão dos factos pela demandada, a verdade é que a demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (*“11 - Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”*), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que *“2. As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, exceto nos casos em que a lei o proibir.”*

Não intervindo nos autos a demandada não logrou, por isso, ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposo, pela demandada, do contrato de compra e venda.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de compra e venda celebrado entre as partes numa loja comercial da demandada, e às consequências jurídicas da referida resolução.

A demandante pretende, assim, a resolução total do contrato de compra e venda e a condenação da demandada na devolução do preço total pago pelo bem objeto do contrato, alegando, para o efeito, que o bem se revelou desconforme, que perdeu o interesse no bem e que pretende ver resolvido o contrato e condenada a demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Este tribunal é chamado, assim, a pronunciar-se sobre a resolução do contrato de compra e venda e a devolução do preço pago pelo bem.

Vejamos, por isso, se assiste razão à demandante na sua pretensão:

Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda, por um lado, e que o fornecedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue, por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução proporcional do preço e à **resolução do contrato**.

Verifica-se uma falta de conformidade do bem quando o bem adquirido e entregue ao consumidor não corresponde às características constantes do contrato de compra e venda.

Não tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda assiste à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto nos **artigos 18.º e 20.º**, daquele diploma.

A reclamada nunca poderia ter recusado, como fez, a substituição ou a resolução do contrato, tal como pretendido pela demandante, na data em que este reclamou a falta de conformidade da mochila.

Em suma: em face do exposto este tribunal conclui, assim, pela procedência parcial da ação arbitral, por provada, e, conseqüentemente, pela condenação, parcial, da demandada no pedido, pois, verificando-se a falta de conformidade do bem assiste à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo mesmo.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato e condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €199,00**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€199,00** (cento e noventa e nove euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Porto, 18-04-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

