

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 873_2025.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 5.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o prestador de serviços tem o dever de prestar os serviços em conformidade com o contrato de compra e venda (**artigo 5.º/1**), por um lado, e que prestador responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue (**artigo 12.º/1**), por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º/1**, do mesmo diploma, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço e à resolução do contrato; **3.º** A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, ao consagrar que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os bens que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**); **4.º** Verifica-se uma falta de conformidade do serviços quando o bem entregue ao consumidor não corresponde às características do serviço contratado entre as partes; **5.º** Tendo a demandada prestado os serviços com as características previstas no contrato não assiste, então, ao demandante, o direito à resolução do contrato e a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/12.

I. - Relatório:

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

O demandante

, residente na

Gondomar, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **873_2025**, contra a demandada

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, 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 os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na resolução do contrato de prestação de serviços e no pagamento da quantia de €4.400,00 a título de indemnização de danos patrimoniais e não patrimoniais.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo por impugnação e exceção, alegando, para o efeito, que sempre cumpriu todas as obrigações a que estava contratualmente adstrita, efetuando, em concreto, diversos estudos de compatibilidade e prestando ao demandante um acompanhamento individualizado e, assim, empregando todos os seus melhores esforços para que os objetivos do fossem atingidos, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral e pela sua absolvição dos pedidos.

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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita e as partes produzirem toda a prova que considerassem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, no Porto, no dia 07-07-2025, pelas 10:05.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada representada pela Sr.^a Dr.^a I , Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio 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, Sara Costa Silva, presente na audiência arbitral.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

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**).

O demandante pretende que este tribunal arbitral declare a resolução do contrato e condene a demandada no pagamento da quantia de €4.400,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação da demandada.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€4.400,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor da prestação de serviços contratada entre as partes.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo demandante, os depoimentos das testemunhas arroladas pelas partes, os factos confessados, admitidos por acordo e /ou provados por documentos, 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 é uma pessoa coletiva que se dedica à atividade de "*Agência de marcação de encontros e Agência matrimonial*", bem como a "*Atividade de consulta de psicologia*" – *cfr.* certidão permanente, com o código de acesso
2. No âmbito da sua atividade a demandada celebra diversos contratos de prestação de serviços de agência matrimonial;
3. No dia 02-09-2024 o demandante celebrou com a demandada um contrato de prestação de serviços;
4. A demandada obrigou-se perante o demandante a selecionar e apresentar-lhe cinco pessoas sentimentalmente livres com vista a estabelecer uma relação sentimental séria e a longo-prazo;
5. A 1.^a apresentação decorreu no dia 11-09-2024 (tratou-se de uma senhora economista, 49 anos, de Vila Nova de Gaia);

6. O demandante apresentou-se com um ramo de rosas, mas, ao longo desta apresentação, centrou-se nas experiências negativas da sua vida, o que levou a um afastamento da cliente que lhe havia sido apresentada;
7. A cliente não apreciou a imagem do demandante e, por esse motivo, não quis sair da agência da demandada com o mesmo;
8. As consultoras da demandante não podem obrigar, qualquer que seja o cliente, a continuar na fase de conhecimento;
9. No final do mês de setembro de 2024, foi proposto ao demandante que pagasse a sua inscrição – o que ainda não havia efetuado - para obter uma melhoria no seu contrato, ficando com a possibilidade de conhecer pessoas de forma ilimitada, pois foi considerado que seria um bom perfil – dado que, até aquele momento, não tinha revelado características de personalidade que se vieram a revelar posteriormente;
10. A demandada apenas em situações pontuais aceita pagamento em prestações do valor contratualizado, contudo, tendo em conta o caso do demandante, foi facilitado o pagamento fracionado do preço dos serviços;
11. O contrato inicial contava com seis apresentações o demandante liquidou a primeira prestação, no valor de €1.200,00€ e, posteriormente, liquidou os restantes €1.000,00 € e foram oferecidas condições para que ficasse com apresentações ilimitadas;
12. A 2.ª apresentação decorreu no dia 07-10-2024 (tratou-se de uma senhora economista e terapeuta holística, 60 anos, de Matosinhos);
13. Na perspetiva das colaboradoras da demandada a apresentação correu bem e o demandante e a demandada saíram juntos das instalações daquela;

14. Mais tarde o demandante informou a demandada que não gostou da aparência e idade da cliente;
15. A demandada considera que a cliente em causa apresentava um perfil bastante selecionado e com ótima aparência e características de personalidade;
16. Numa das várias visualizações de perfis, uma vez que o demandante mostrou ser bastante rigoroso em relação à aparência física, foi-lhe mostrado um perfil, na ótica da demandada, bastante atrativo, mas de uma senhora que vive na Madeira;
17. O demandante mostrou interesse no físico da senhora e não colocou qualquer entrave na distância;
18. Posteriormente, a cliente viu o perfil do demandante, mas não aceitou prosseguir para apresentação porque não se sentiu atraída pelo mesmo;
19. O demandante foi informado e não aceitou com agrado a posição da cliente dizendo que não acreditava e que achava estranho ser rejeitado por todas as pessoas que ele gostava fisicamente;
20. O demandante teve a oportunidade de ver vários perfis, mas recusou a maioria.
21. O demandante tem um discurso bastante “negativo” sempre que se pronuncia sobre as mulheres chegando a utilizar expressões: “*não me encheu os olhos*”; “*estou habituado a barbies*”; “*fui sempre eu que terminei com elas e se eu quiser elas voltam todas*”; “*nunca fui rejeitado, sempre fui eu que rejeitei*”;
22. O demandante tem dificuldades em lidar com a rejeição;

23. O Requerente começou a demonstrar cada vez mais exigência e impassividade e exigia que lhe fossem mostrados vários perfis;
24. A demandada informou-o que são mostrados 3 (três) perfis em cada reunião, contudo o Requerente exigia que lhe fossem mostrados todos os perfis que existissem;
25. A 3.^a Apresentação decorreu no dia 30-10-2024 (tratou-se de uma senhora empresária, 57 anos, de Paredes de Coura);
26. O parecer das colaboradoras da demandada foi que a apresentação correu bem e não houve qualquer indício de que houvesse desconforto das partes;
27. Mais tarde, e após terminar a fase de conhecimento que acaba de se referir, o demandante ficou agradado com perfil de uma outra senhora (professora, 57 anos, de Braga);
28. Esta senhora não aceitou avançar para o encontro;
29. O demandante ficou bastante revoltado com esta decisão e começou a difamar a demandada;
30. Nesta altura, o demandante começa, então, a tecer comentários ameaçadores em relação à demandada e às próprias colaboradas da mesma;
31. A 4.^a Apresentação decorreu no dia 26-11-2024 (tratou-se de uma senhora professora, 59 anos, de Felgueiras);
32. De acordo com a perspetiva da demandada a apresentação correu bem;

33. Porém, a cliente contactou as colaboradoras da demandada poucos dias depois e informou que o demandante “*foi muito invasivo com a sua privacidade*”;
34. Por este motivo, não prosseguiram a fase de conhecimento;
35. A 5.ª Apresentação decorreu no dia 15-02-2025 (tratou-se de uma senhora cuidadora de idosos, 48 anos, de Gondomar);
36. A cliente transmitiu às colaboradoras da demandada que a apresentação foi um “*aborrecimento*”, dado que o demandante havia passado a maior parte do tempo a tecer comentários depreciativos em relação à demandada e, para além disso, que se havia referido em relação às mulheres e ex-companheiras de forma desagradável;
37. Depois das apresentações realizadas, o demandante continuou a ser informado, pela demandada, acerca de perfis interessados, mas pelo mesmo foi referido que não tinha interesse em conhecer ninguém e que o seu objetivo seria difamar a demandada.
38. O demandante viu sempre todos os perfis através do computador com as colaboradoras da demandada e aceitou conhecer todas as senhoras pessoalmente.

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

IV. – Enquadramento de Facto:

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

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-4 pelo contrato de prestação de serviços junto aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 5-38 pelos depoimentos das testemunhas
e
e pelos documentos juntos com a contestação.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os meios de prova acima enunciados.

A partir dos depoimentos das testemunhas, _____ e _____, que revelaram conhecimento direto dos factos, porquanto estiveram com o demandante nas reuniões de exibição dos perfis das senhoras, com as clientes que foram apresentadas ao demandante, nas apresentações das clientes ao demandante e, posteriormente, nos contactos com o demandante e as senhoras após estes terem travado conhecimento.

Do acima exposto resultou, então, para este tribunal arbitral, que o demandante não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que não provou nenhum dos factos constitutivos do direito a exigir da demandada a resolução do contrato e a indemnização peticionada.

Pese embora a demandada ter intervindo nos presentes autos, a verdade é que o 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.*”, o que foi conseguido através dos documentos juntos aos autos e dos depoimentos das testemunhas _____ e _____.

A demandada logrou ilidir aquela presunção legal, desde logo porque interveio nos presentes autos, e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, que o serviço prestado se revelou conforme com o contrato celebrado com o demandante.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a prestação de serviços executada pela demandada revelou falta de conformidade e causou danos ao demandante e, em caso de resposta afirmativa, quais as consequências para aquela.

Das normas dos **artigos 5.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o prestador de serviços tem o dever de prestar os serviços em conformidade com o contrato

de compra e venda (**artigo 5.º/1**), por um lado, e que prestador responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem momento em que o bem lhe é entregue (**artigo 12.º/1**), por outro.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º/1**, 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 adequada do preço e à resolução do contrato.

A este respeito dispõe, ainda, a Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, ao consagrar que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os bens que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**).

Verifica-se uma falta de conformidade dos serviços quando o bem entregue ao consumidor não corresponde às características do serviço contratado entre as partes.

Tendo a demandada prestado os serviços contratos com as características previstas no contrato não assiste, então, ao demandante, o direito à resolução do contrato e à indemnização peticionada, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/12.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**, 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 **€4.400,00** (quatro mil e quatrocentos euros), nos termos do **artigo 296.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.

Braga, 16-07-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

