

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1509_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 fornecedor tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato de compra e venda (**artigo 5.º/1**), 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 (**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 reposta 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 bem quando o bem adquirido e entregue ao consumidor não corresponde às características constantes do contrato de compra e venda; **5.º** Não tendo a demandada entregado ao demandante o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à resolução do contrato e reembolso do preço nos termos do disposto no **artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

I. - Relatório:

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

O demandante residente n.º
, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **1509_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 do demandante, por estarmos no domínio da arbitragem necessária.

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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na resolução do contrato e condenação da demandada na devolução do preço pago pelo bem, com fundamento na desconformidade deste com o contrato.

Por sua vez, a demandada não contestou a ação arbitral e não esteve presente 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, a contestação no prazo previsto para o efeito, assim como todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A demandada não apresentou contestação no prazo concedido para o efeito e a audiência arbitral realizou-se no Porto, na sede do Tribunal Arbitral, no dia 14-10-2025, pelas 10:15.

O demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, composição de 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:**

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 pelo 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**).

O demandante pretende que este tribunal declare a resolução do contrato e condene a demandada na devolução do preço pago pelo bem, com fundamento na desconformidade deste com o contrato.

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 **€174,90**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo bem objeto deste litígio arbitral.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumidas pelo demandante no seu articulado, os documentos e o vídeo juntos aos autos, as declarações de parte prestadas pelo demandante, 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. As partes celebraram, à distância, através do website da demandada, em 26-05-2025, um contrato de compra e venda através do qual o demandante adquiriu à demandada um desumidificador da marca “Whirlpool”, modelo “DE20W5252 20 Litros”, pelo qual pagou a quantia de €174,90;
2. As partes acordaram que o desumidificador seria entregue no domicílio do demandante;
3. O transporte foi contratado pela demandada;
4. A entrega ocorreu no dia 28/05;
5. A entrega foi realizada pela empresa

6. Quando entrou no seu domicílio o demandante constatou que a embalagem (caixa), apresentava um rasgo superior a vinte centímetros;
7. Após a abertura da embalagem o demandante constatou, também, que o desumidificador apresentava riscos na sua superfície;
8. No mesmo dia (28/05), o demandante contactou a demandada, denunciou-lhe a situação, através de fotografias e vídeo, solicitou a resolução do contrato e o reembolso do preço do bem;
9. A demandada informou o demandante que averiguaria a situação junto da empresa
10. Depois de muita insistência do demandante a demandada informou-o que a empresa não assumiria a responsabilidade pelo sucedido e, por isso, não devolveria o preço do desumidificador.

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 ao facto n.º1 pela fatura-recibo junto aos autos com a reclamação inicial;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-10 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante, pelas fotografias e vídeo junto aos autos com a reclamação inicial.

A prova essencial para a busca da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral foi obtida a partir da fatura-recibo da compra e venda, das fotografias e vídeo, junto aos autos com a reclamação inicial, e pelas declarações de parte que demandante prestou em sede de audiência arbitral.

Pese embora a demandada não ter intervindo nos presentes autos e, como vimos, não implicar a confissão dos factos alegados pelo demandante, a verdade é que este beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 13.º**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, 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.”*

Para ilidir esta presunção legal a demandada não produziu qualquer prova.

A demandada não logrou, todavia, ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, que as desconformidades no desumidificador já existiam na data em que o mesmo foi vendido e entregue ao demandante.

A partir daqui é possível concluir-se nos termos em que o faz o demandante e, consequentemente, formar-se a convicção da tese apresentada por aquele, no sentido que os danos terão ocorrido antes da entrega do desumidificador, quando esta já ainda se encontrava sob o domínio da demandada.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de compra e venda de um bem móvel, que relativamente ao qual o demandante, enquanto consumidor, pretende a sua substituição.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que o demandante adquiriu à demandada um bem desconforme com o referido contrato, ou seja, o bem revelou-se defeituoso em virtude não apresentar os requisitos de subjetividade previstos no **artigo 6.º/alíneas a) e b)**, e os requisitos de objetividade previstos no **artigo 7.º/1-alíneas a) e d)**, ambos do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

O **artigo 6.º** dispõe, então, nas suas alíneas a) e b) que *“São conformes com o contrato de compra e venda os bens que: a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;”.

O **artigo 7.º** dispõe, por sua vez, nas suas alíneas a) e d) que: “1 — Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem: a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.”.

Das normas dos **artigos 5.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 (**artigo 5.º/1**), 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 (**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 repostada 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**).

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato assiste ao consumidor o direito à resolução do contrato, nos termos do **artigo 15.º/1**, acima citado.

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 ao demandante o bem adquirido por este, com as características previstas no contrato de compra e venda, assiste-lhe o direito à resolução do contrato e à devolução do preço que pagou pelo bem, nos termos do disposto no **artigo 15.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela condenação da demandada no pedido (resolução do contrato e devolução do preço).

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato de compra e venda e condeno a demandada na devolução ao demandante da quantia de €174,90**, 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 **€174,90** (cento e setenta e quatro euros e noventa cêntimos), 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, 31-10-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

