

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1728_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** 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**; **5.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.

I. - Relatório:

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

A demandante

residente na

Bitarães, em Paredes, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **1728_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.

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 consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento da quantia de €250,00 a título de indemnização de danos não patrimoniais com fundamento na atuação ilegal da mesma relativamente ao fornecimento do bem objeto deste litígio arbitral.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, a legalidade da sua atuação e a inexistência de factos que consubstanciem danos suscetíveis de merecer a tutela do direito, pugnano, a final, pela improcedência total da ação arbitral, por não provada, pela sua absolvição do pedido.

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 audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, no Porto, no dia 14-10-2025, pelas 14:10.

A demandante esteve representada na audiência arbitral pelo seu marido.

e a demandada pela Sr.^a Dr.^ª Advogada, não tendo as partes logrado a possibilidade de 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 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**).

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 **€250,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pela demandante e da qual a demanda pretender ser absolvida.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição das partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo legal representante da demandante, o depoimento da testemunha arrolada pela demandada, o depoimento do trabalhador daquela, os documentos junto aos autos, 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. No dia 13/04/2025, a Demandante realizou, através do *site* da Demandante, a encomenda de uma cadeira de escritório ergonómica Mars Gaming MGC- ErgoPro Mesh pelo preço de €89,90;
2. Após o registo encomenda, a Demandada, no dia 14/04/2025, emitiu a respetiva fatura com o NIF da Demandante;
3. No mesmo dia 14/04/2025, a Demandada procedeu ao envio da encomenda, via com o número de *tracking*, tendo a encomenda sido entregue na morada indicada na encomenda no dia 15/04/2025, pelas 16:13 horas;
4. No dia 20/04/2025, a Demandante, através do Sr.º, comunicou à Demandada que o artigo recebido apresentava danos, solicitando a sua substituição por um novo em perfeitas condições ou, em alternativa, o reembolso integral do preço;
5. Em resposta, a Demandada, no dia 21/04/2025, solicitou à Demandante o envio de fotos da embalagem e do artigo, de forma a analisar a situação;
6. Após análise da situação pelo departamento responsável, foi indicado pela transportadora que não tinham sido identificadas evidências de danos durante o transporte;
7. Com efeito, no dia 12/05/2025, a Demandada, depois excluída a possibilidade de os danos em causa terem sido provocados pelo transporte, comunicou à Demandante



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL

Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

que, para a resolução do problema poderia optar por levar o artigo a uma das lojas da Demandada ou, em alternativa, proceder ao preenchimento do formulário de “RMA;

8. Como resulta da troca de comunicações, a Demandada informou a Demandante, por e-mail de 19/05/2025, que caso não pretendesse deslocar-se a uma loja física poderia, em alternativa, solicitar a abertura do processo de garantia, não implicando o mesmo qualquer custo para o cliente;
9. Com efeito, depois de a Demandante, no dia 19/05/2025, ter solicitado a abertura do processo de garantia, a Demandada procedeu ao agendamento da recolha do artigo para o dia 22/05/2025, entre as 9 e as 19 horas;
10. De facto, foram realizadas pela Demandada três tentativas de recolha do bem, via [redacted], sem sucesso, contudo, as dificuldades verificadas na recolha apenas ocorreram porque, de acordo com as indicações transmitidas pelo transportador, a Demandante ou não estava presente na morada nos dias agendados para a recolha ou não havia bens para recolher;
11. A primeira tentativa de recolha, agendada para o dia 22/05/2025, à qual foi atribuído o n.º 555789/25, não foi concretizada com a indicação do transportador [redacted] de que não havia objeto a recolher;
12. A segunda tentativa de recolha, com o n.º 580381/25, agendada para dia 29/05/2025, também não foi concretizada por não existirem envios a recolher;
13. Na terceira tentativa, à qual foi atribuído o n.º 653044/25, agendada para o dia 13/06/2025, a transportadora indicou que não se encontrava ninguém na morada para a recolha do bem;

14. Face às sucessivas tentativas falhadas de recolha, a Demandada enviou à Demandante uma guia para entrega do artigo num posto de forma a acelerar o processo de recolha;
15. Contudo e dada a recusa da Demandante em deslocar-se a uma loja para entregar o artigo, a Demandada, no dia 20/06/2025, realizou uma derradeira tentativa de recolha, na qual foi possível proceder ao seu levantamento, tendo o mesmo sido entregue nas instalações da Demandada, para análise, no dia 23/06/2025;
16. Após verificação do artigo, a Demandada finalizou o processo com a emissão da nota de crédito n.º 3188059149;
17. Acontece que, antes de proceder ao reembolso do preço a Demandada verificou que existia um montante em dívida da Demandante, no valor de 25,50 €, referente a uma encomenda realizada em 2021;
18. Nessa sequência, a Demandada sugeriu à Demandante que se procedesse à compensação do referido montante;
19. Contudo e dado que a Demandante se opôs frontalmente à realização de tal compensação, a Demandada acabou por não exercer essa faculdade, e procedeu à devolução do valor integral do preço.

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 pelos Docs.1-2 junto com a reclamação inicial;

- b) Quanto ao facto n.º2 pelo Doc.4 junto com a reclamação inicial;
- c) Quanto ao facto n.º3 pelo Doc.3 junto com a reclamação inicial;
- d) Quanto ao facto n.º4 pelo Doc.1 junto com a contestação;
- e) Quanto ao facto n.º5 pelas páginas 89-90 do Doc.12 junto com a reclamação inicial;
- f) Quanto aos factos n.ºs 6-7 pela página 77 do Doc.12 junto com a reclamação inicial;
- g) Quanto ao facto n.º8 pela página 59 do Doc.12 junto com a reclamação inicial;
- h) Quanto ao facto n.º9 pelas páginas 57-58 do Doc.12 junto com a reclamação inicial;
- i) Quanto aos factos n.ºs 10-15 pela página 53 do Doc.12 junto com a reclamação inicial, pelo Doc.2 junto com a contestação, pelo Doc.3 junto com a contestação, pela página 16 do Doc.12 junto com a reclamação inicial e pelo Doc.4 junto com a contestação;
- j) Quanto ao facto n.º16 pela página 3 do Doc.12 junto com a reclamação inicial;
- k) Quanto aos factos n.ºs 17-18 pelo Doc.5 junto com a contestação.

A prova essencial para a matéria de facto que resultou provada e não provada, a formação da convicção deste tribunal arbitral e a busca da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral, foi obtida a partir dos meios de prova acima indicados.

Este tribunal arbitral valorizou a prova documental em detrimento das declarações de parte prestadas pelo demandante.

O depoimento da testemunha arrolada pela demandada não acrescentou nada relativamente ao que já resultava provado dos documentos junto aos autos pelas partes.

Em suma, a matéria de facto resultou provada a partir dos documentos e, a partir destes, este tribunal arbitral formou a sua convicção quanto às teses em confronto.

Sobre a demandante recaía o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, ou seja, a prova dos factos constitutivos do seu pedido de indemnização dos danos morais que alegou ter sofrido em consequência da atuação da demandante.

Da prova produzida não resultou provado nenhum dos factos alegados pelo demandante, desde logo uma atuação ilícita suscetível de lhe causar danos merecedores da tutela do direito ao ponto de serem indemnizados pela quantia de €250,00, quase cinco vezes superior ao preço do bem objeto do contrato celebrado entre as partes.

Sobre a demandada recaía o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, ou seja, os factos impeditivos do direito invocado pelo demandante.

A partir da prova produzida este tribunal arbitral formou a convicção que a demandada cumpriu o ónus, em virtude de ter provado todos os factos por si alegados para impedir a verificação jurídica do direito invocado pelo demandante.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pedido de indemnização dos danos não patrimoniais que alegou ter sofrido em consequência da atuação da demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação vigente, *“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil.

Sobre a demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

Tendo concluído pelo cumprimento contratual da demandada e pela inexistência da violação dos direitos da demandante e caberá, agora, a este tribunal arbitral pronunciar-se sobre os danos que a demandante alega ter sofrido e do respetivo pedido de indemnização:

Cumprir referir, desde logo, que a indemnização do dano não patrimonial é concebida em moldes diferentes dos do dano patrimonial, na medida em que nada se reintegra, nada se restitui, como sucede no dano patrimonial.

O que vale por dizer que no dano não patrimonial há uma reparação, a atribuição de uma soma de dinheiro que se julga adequada para compensar e reparar dores ou sofrimentos através do proporcionar de certo número de alegrias e satisfações que as minorem ou façam esquecer.

Embora a indemnização se destine a *“reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”* – **artigo 562.º** do Código Civil -, no caso da indemnização por danos morais o que se visa não é a reparação integral, porquanto o dano é de difícil quantificação, em atenção ao bem violado, mas apenas a compensação do lesado pelo dano sofrido aliado à eventual sanção aplicável ao lesante.

Com efeito, o dano não patrimonial não assume uma feição reparatória, revestindo antes uma natureza compensatória ou sancionatória.

Compensatória, na medida em que não se está perante uma indemnização em dinheiro, de valor equivalente aos danos, mas antes perante uma compensação, atribuindo-se uma soma pecuniária que proporcione ao lesado satisfações que de algum modo a façam esquecer a dor ou desgosto.

Preceitua o **artigo 496.º/1**, do Código Civil que na fixação da indemnização, deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Portanto, o montante da compensação do dano deve ser calculado segundo critérios de equidade, como se refere no **artigo 496.º/4**, tendo em conta os critérios previstos no **artigo 494.º**, ambos do Código Civil.

O montante da indemnização será fixado equitativamente pelo tribunal tendo em conta todas as circunstâncias do caso concreto e não esquecendo que o principal fim visado pela

“compensação” é o de proporcionar ao lesado os meios para se “distrair” do seu sofrimento físico, moral ou psicológico.

Deve, pois, o Tribunal praticar uma justiça de proporção, de adequação às circunstâncias, de equilíbrio.

No caso concreto, em face da matéria de facto que resultou provada, não se provaram circunstâncias que ultrapassam os simples incómodos ou meros transtornos (em relação aos quais a tutela do direito não se justifica – **artigo 496.º/1**, do Código Civil).

Nesta sequência, consideramos que os eventuais danos não patrimoniais sofridos por aquela demandante não merecem a tutela do direito e, por isso, não poderão ser ressarcidos.

Quanto ao montante da indemnização, atendendo ao critério da equidade (**artigo 496.º/3** do Código Civil), condicionada pelos parâmetros previstos no **artigo 494.º** desse diploma, considerando as regras da boa prudência, da justa medida das coisas e da criteriosa ponderação das realidades da vida, tendo em atenção os factos acima descritos, fica prejudicado em virtude de não ter resultado provado qualquer conduta ilícita da demandada, por um lado, e os danos invocados pela demandante, a terem existido, que não resultaram provados, não merecem a tutela do direito, por outro.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, 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 **€250,00** (duzentos e cinquenta 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, 31-10-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

