

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2254_2025.

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

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 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 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:

O demandante [REDACTED], residente na [REDACTED] [REDACTED] apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **2254_2025**, contra a demandada “[REDACTED]”.

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 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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consiste na resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem objeto dos presentes autos.

A demandada contestou a ação arbitral, defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que o demandante não logrou provar a desconformidade alegada e que o bem não se revela desconforme, pugnando, a final, pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e 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, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 25-11-2025, pelas 15:17.

O demandante esteve presente e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª [REDACTED] Advogada, 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, Maria Luísa Palha, 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 na devolução do preço pago pelo bem e a demandada pretende, por sua vez, que esta ação arbitral seja julgada totalmente improcedente, por não provada, e absolvida do pedido.

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 **€2.510,90** recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do 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 assumida pelas partes nos seus articulados, os factos confessados, admitidos por acordo e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pelo demandante, o depoimento da testemunha [REDACTED], trabalhador da demandada, 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. No dia 08-07-2023 as partes celebraram um contrato de compra e venda através do qual o demandante adquiriu à demandada uma televisão da marca “TLC”, modelo “C845”, pela qual pagou o preço de €2.510,90;
2. Logo após a sua aquisição a imagem da televisão começou a tremular;
3. O demandante denunciou a situação à demandada;
4. A demandada informou que o assunto teria de ser tratado pela marca da televisão;
5. A demandada informou, também, o demandante, que não efetuaria substituiria o bem ou devolveria o preço do mesmo;
6. A marca de televisão deslocou-se à habitação do demandante para analisar a televisão;
7. Na primeira deslocação os técnicos da marca realizaram o diagnóstico;
8. Na segunda deslocação os técnicos da marca substituíram a “placa-mãe”;
9. Após essa reparação a televisão só ligava/desligava com muita dificuldade, algumas entradas “HDMI” deixaram de funcionar e a imagem continuava a tremular;
10. O demandante denunciou estas situações junto da demandada;
11. A demandada reiterou ao demandante que teria de resolver o assunto diretamente com a marca;
12. O demandante perdeu a confiança na televisão e exigiu da demandada a resolução do contrato e a devolução do preço;
13. A demandada rejeitou a resolução do contrato e a devolução 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 aos factos n.ºs 1-13 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral e pelos documentos junto aos autos pelo demandante com a reclamação inicial e no decurso da audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada, formação da convicção do tribunal arbitral e descoberta da verdade material e justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais os meios de prova acima citados.

A partir dos documentos junto aos autos pelo demandante foi possível apurar a data, natureza, objeto e preço do contrato celebrado com a demandada, as intervenções realizadas pela marca na televisão, as comunicações trocadas entre a marca e o demandante, e, ainda, as desconformidades denunciadas pelo demandante relativamente à imagem da televisão.

A partir das declarações de parte prestadas pelo demandante foi possível apurar todas as vicissitudes relativas à denúncia das desconformidades junto da demandada, a recusa desta em substituir o bem, reparar o bem ou sequer resolver o contrato e devolver o preço, o reencaminhamento constante do demandante para a marca para resolução dos problemas denunciados por este e, por fim, quando este já havia perdido a confiança na televisão e pretendia a resolução do contrato a recusa, então, daquela, em aceitá-la e devolver o preço ao demandante.

Ainda a partir das declarações de parte prestadas pelo demandante o tribunal arbitral formou a convicção que a demandada se comportou, literalmente, como se o assunto da televisão que vendera ao demandante não lhe dizia respeito e que tudo teria de ser resolvido junto da marca.

Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que o demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou os factos constitutivos do direito à resolução do contrato e devolução do preço do bem.

Todavia, da norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, o demandante sempre estaria dispensado da prova da conformidade do bem no momento da sua aquisição, porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal de desconformidade do bem quando lhe foi entregue.

Incumbia, por isso, à demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, aquelas presunções.

Pese embora ter intervindo nos presentes autos a verdade é que o demandante beneficia da presunção legal, 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.*”.

A demandada não logrou ilidir aquela presunção legal porquanto os meios de prova apresentados para o efeito, depoimento da testemunha ██████ Silva e documentos junto aos autos com a contestação, não abalaram, minimamente, a convicção formada por este tribunal arbitral a partir dos meios de prova acima citados, ou seja, que a televisão já padecia das desconformidades quando foi vendida ao demandante e que as mesmas consubstanciam uma desconformidade contratual (“defeito”).

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 e às consequências jurídicas da referida resolução.

O 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 repostada 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.

À luz do disposto no **artigo 16.º**, do diploma acima mencionado, nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de trinta dias após a entrega do bem, como sucedeu nesta situação em que a desconformidade do bem se revelou imediatamente após a sua entrega, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

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

Por isso, sempre assistiria o direito à demandante de resolver o contrato, independentemente da perda de interesse no bem, pois, aquela já havia exercido o seu direito de rejeição, consagrado na norma do **artigo 16.º**, supracitado.

Os efeitos da resolução do contrato encontram-se previstos, por sua vez, no **artigo 433.º** do Código Civil.

Esta norma equipara os efeitos da resolução aos da nulidade ou anulabilidade dos negócios jurídicos previstos no **artigo 289.º**, daquele código.

Da conjugação destas normas resulta, então, que a resolução do contrato de compra e venda tem efeito retroativo, estando as partes obrigadas a restituir tudo o que tiverem prestado, ou seja, a demandada a devolver o preço pago pelo demandante, como resulta, aliás, do já referido **artigo 11.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

A demandada também não conseguiu ilidir a presunção de culpa no incumprimento prevista no **artigo 799.º/1**, do Código Civil, e no já citado **artigo 11.º**, porquanto não provou que o bem não se revela desconforme.

Aplicando o “direito” acabado de citar aos factos dados como provados temos, então, que o demandante, na qualidade de consumidor, assiste-lhe o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo bem, porquanto a demandada vendeu-lhe um bem desconforme com o contrato, e porque em consequência desse incumprimento o demandante declarou a perda definitiva de interesse no bem, resolveu o contrato e reclamou a devolução do preço, por outro.

Em suma: em face do exposto este tribunal conclui, assim, pela procedência total da ação, por provada, e, conseqüentemente, pela condenação da demandada do pedido, pois, verificando-se a falta de conformidade do bem assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do preço pago pelo mesmo.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente 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 €2.510,90**, 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 **€2.510,90** (dois mil quinhentos e dez 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, 17-12-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

