

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2554_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 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 do fornecimento de bens defeituosos (**artigo 12.º**); **4.º** Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato assiste ao consumidor o direito à substituição do bem, nos termos do **artigo 15.º/1-alínea a**); **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; **6.º** Não tendo a demandada entregado ao demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à substituição do bem, nos termos do disposto nos **artigo 15.º/1-alínea a**), e à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que resultaram provados.

I. - Relatório:

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

O demandante _____ residente na _____ no Porto, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **2554_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.

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 substituição do computador com fundamento na sua falta de conformidade com o citado contrato e o pagamento da quantia de €350,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação da demandada.

Por sua vez, a demandada não contestou a ação arbitral e não esteve presente, nem 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 audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, no Porto, no dia 29-12-2025, pelas 14:15.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, 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:

Questão Prévia: **Omissão de apresentação de contestação pela demandada:**

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 do demandante”*.

Da norma acaba 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 condene a demandada na substituição do computador com fundamento na sua falta de conformidade com o contrato e o pagamento da quantia de €350,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais.

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 **€999,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser o somatório do valor do bem objeto dos presentes autos e do valor da indemnização peticionada.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição do demandante na reclamação inicial, as declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral, os documentos junto aos autos, os factos confessados, provados por documentos e/ou admitidos por acordo, 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 23-10-2024 o pai do demandante adquiriu à demandada um computador portátil da marca “Lenovo” pelo preço de €649,99;
2. O pai do demandante adquiriu o computador para lhe oferecer;
3. O demandante começou a utilizar o computador naquele dia;
4. Em 12-09-2025 o demandante reclamou junto da demandada do mau funcionamento do microfone do computador;
5. Naquela data o demandante entregou o computador à demandada para ser reparado;
6. Previamente a marca confirmou, remotamente, em contacto com o demandante, que o microfone não funcionava corretamente;
7. Quando entregou o computador à demandada o demandante informou-a para não formatar o computador no processo de reparação;
8. Com essa solicitação o demandante procurou salvaguardar os dados existentes no computador portátil;
9. A demandada reparou o computador do demandante;
10. A demandada formatou o computador e apagou os dados existentes no mesmo;
11. A demandada fê-lo sem contactar, previamente, o demandante;
12. Após a reparação a demandada devolveu o computador ao demandante;

13. Logo após a receção o demandante testou o computador e detetou que o microfone e o touchpad não funcionavam corretamente e o desempenho do computador era significativamente mais lento;

14. Nas semanas seguintes o demandante desdobrou-se em contactos, telefónicos e presenciais, junto da demandada, para resolver os problemas do computador;

15. A demandada não reparou o computador;

16. O demandante lavrou uma reclamação no livro de reclamações;

17. Após a reclamação a demandada propôs-se substituir o computador, mas recusou compensar os danos não patrimoniais que o demandante alegou ter sofrido em consequência da atuação da demandada.

18. A privação do seu computador, o tempo despendido na resolução dos problemas, o condicionamento da sua vida pessoal, familiar e social, causaram chatices, incómodos, tristeza, raiva, ansiedade, frustração, stress e cansaço no 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 1-18 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante e pelos documentos junto com a reclamação inicial.

A prova essencial para a formação da convicção deste tribunal arbitral e para a busca da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral foi obtida a partir das

declarações de parte que o reclamante prestou em sede de audiência arbitral e dos documentos junto aos autos com a reclamação inicial.

Para este tribunal arbitral resultou, assim, que a demandante logrou provar os factos constitutivos do seu pedido, em cumprimento do ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Pese embora, a ausência de contestação não se traduza na confissão dos factos alegados pela demandante, a verdade é que esta sempre beneficiaria 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.*”

A demandada não cumpriu, igualmente, o ónus da prova no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, relativamente aos factos impeditivos do direito invocado pela demandante, em virtude, desde logo, de não ter intervindo nos presentes autos.

A demandada não logrou ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, que as desconformidades do computador já existiam na data em que o mesmo foi vendido pela demandada ao pai do demandante.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de compra e venda de um bem móvel, sujeito a registo, no caso um computador, que relativamente ao qual o demandante, enquanto consumidor, pretende que a demandada seja condenada na sua substituição e no pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais decorrentes da atuação ilícita da mesma.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que o pai do 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/álneas a) e b), e os requisitos de objetividade previstos no artigo 7.º/1-álneas 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/álnea 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 substituição do bem, nos termos do **artigo 15.º/1-alínea c)**.

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 entregado ao demandante o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à sua substituição, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1-alínea a)**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

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

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

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” – cfr. **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.

As “*chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta*” causados ao demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

Noutra perspetiva, reclama o demandante a condenação da demandada no ressarcimento do dano decorrente da privação do uso do computador.

Aderimos à posição que defende que a mera indisponibilidade do bem comporta um dano para o seu proprietário que deverá ser objeto de ressarcimento.

Com se pode ler no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 12.01.2010, processo n.º 314/06.6TBCSC.S1: “*O proprietário privado por terceiro do uso de uma coisa tem, por esse simples facto e independentemente da prova cabal da perda de rendimentos que com ela obteria, direito a ser indemnizado por essa privação, indemnização essa a suportar por quem leva a cabo a privação em*”

causa. A privação do uso do veículo constitui um dano indemnizável, por se tratar de uma ofensa ao direito de propriedade e caber ao proprietário optar livremente entre utilizá-lo ou não, porquanto a livre disponibilidade do bem é inerente àquele direito constitucionalmente consagrado (art. 62.º da CRP)”.

Como vimos, o demandante provou a privação do uso do computador, desde setembro de 2025 até à presente data, de modo que, confirmado o dano da privação do uso, resta apenas a respetiva operação de quantificação.

E desde logo se saliente que não é fácil definir o “quantum” de tal dano, sobretudo quando se defende a indemnização do mesmo, ainda que na ausência de prova de prejuízos concretos.

Um critério que é comumente utilizado para averiguar o quantum da privação é o preço do aluguer que o bem tem no mercado, o qual corresponderá ao valor médio do aluguer de um computador.

Considera-se, contudo, que tal critério não é exato *“pois o prejuízo resultante da privação de uso de um veículo próprio não é igual ao valor do aluguer de um veículo semelhante que uma empresa comercial disponibiliza a quem o queira alugar. Se pretendermos calcular o valor de uso do veículo para o próprio, podemos aproximar-nos desse valor se somarmos o preço de aquisição e as despesas de manutenção médias ao longo do período previsível da sua utilização (revisões, reparações e seguros), dividindo a soma pelo número de dias de vida média calculada para o veículo”* (cfr. Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 06.03.2012, processo n.º 86/10.0T2SVV.C1, in www.dgsi.pt).

O valor apurado segundo o critério supra adiantado será necessariamente inferior ao preço do aluguer uma vez que neste ter-se-á em conta outros fatores.

O sr.º Professor Doutor Paulo Mota Pinto propõe o seguinte critério: *“Pensamos que o dano da privação do uso deverá ser quantificado num valor que pode ser obtido de uma de duas formas; ou (como de “cima para baixo”) a partir dos custos de um aluguer durante o lapso de tempo em causa, mas “depurados” – (...) que excluem o lucro do locador, e custos gerais como os gastos com a manutenção da frota, as provisões para períodos de paragem dos veículos, as amortizações, etc. (...); ou (como que “de baixo para cima”), designadamente, para viaturas de profissionais e empresas, a partir dos custos*

de capital imobilizado necessário para obter a disponibilidade de um bem, como aquele durante o período de tempo necessário (por ex., os custos necessários para constituir uma reserva de um bem como o que está em causa)” (cfr. “Interesse Contratual Positivo e Interesse Contratual Positivo”, vol. I, Coimbra Editora, 2008, p. 594 a 596).

Todavia, para recorrer a estes mecanismos as partes terão que fornecer factos para que o tribunal possa chegar a alguma conclusão.

Não o fazendo, o tribunal ficará impedido de utilizar estes critérios.

Porém, se o tribunal não dispõe de elementos suficientes para calcular a diferença patrimonial entre a situação atual e a que o lesado teria se não tivesse ocorrido o evento, como ocorre no presente caso, sempre o tribunal deverá recorrer à equidade para fixar uma indemnização, nos termos previstos no **artigo 566.º/3**, do Código Civil, onde se dispõe que *“Se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”*.

Apesar da exiguidade dos elementos provados, crê-se possível, com recurso à equidade e a regras de experiência, fixar o montante adequado para ressarcir o dano da privação do uso.

Assim, o dano de privação do seu computador revela, igualmente, gravidade suficiente para merecer, também, a tutela do direito.

Para indemnização destes danos, morais e privação do uso do computador, este tribunal arbitral considera revelar-se adequada a quantia de €350,00 tendo em conta a matéria de facto que resultou provada a esse respeito.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência, total, da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela condenação da demandada nos pedidos.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente:

a) **Condono a demandada na substituição do computador;**

b) **Condono a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €350,00, a título de indemnização.**

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 **€999,99** (novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove 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, 29-12-2025.

O **Árbitro,**

Alexandre Maciel,

