

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2532_2025.

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

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 reparação 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 demandante logrado provar a desconformidade imputada ao bem não lhe assiste o direito à reparação do bem, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1-alínea a**), do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

I. - Relatório:

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

A demandante [REDACTED], residente na [REDACTED], [REDACTED], apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **2532_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 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 na condenação do pagamento da quantia de €1.260,46 a título de indemnização por conta da reparação que terá de realizar no veículo automóvel e reembolso do custo de aquisição dos pneus que a demandada se obrigou a substituir.

Por sua vez, a demandada não contestou, por escrito ou oralmente, a ação arbitral, mas esteve 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 contestou, por escrito, ou oralmente, a ação arbitral.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, no Porto, no dia 07-01-2026, pelas 11:35.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e representada pelo Sr.º [REDACTED], e a demandada representada pelo seu sócio-gerente, Sr.º [REDACTED], não tendo as partes logrado a possibilidade de composição de amigável deste litígio arbitral.

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:

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

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 pela 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**).

A demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento da quantia de €1.260,46 a título de indemnização por conta da reparação que terá de realizar no veículo automóvel e reembolso do custo de aquisição dos pneus que a demandada se obrigou a substituir.

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 **€1.260,46**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor total dos pedidos formulados pela demandante.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição das partes, as declarações de parte presadas pelo representante legal da demandante e pelo representante legal da demandada, o depoimento da testemunha [REDACTED] 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 11-04-2025 a demandante e a demandada celebraram, presencialmente, nas instalações daquela, um contrato de compra e venda de um veículo automóvel da marca “[REDACTED]”, modelo “116D”, com a matrícula [REDACTED] em estado usado, pelo qual a demandante pagou o preço de €13.800,00;
2. A demandante e o seu companheiro, [REDACTED] [REDACTED], viram o veículo automóvel antes da sua aquisição;

3. Os pneus encontravam-se desgastados;
4. A demandada obrigou-se a entregar à demandante, quanto solicitado por esta, um par de pneus;
5. A demandante solicitou os pneus à demandada em junho de 2025;
6. A demandada não conseguiu fornecer os pneus à demandante por conta de atrasos do seu fornecedor espanhol;
7. A demandante não poderia esperar mais e adquiriu dois pneus pelos quais pagou a quantia de €131,95;
8. Algum tempo depois, que não foi possível apurar qual, a demandante reclamou junto da demandada do funcionamento do ar condicionado;
9. A demandada encaminhou-a para a empresa “██████” com quem contratara a garantia para o veículo vendido à demandante;
10. A empresa “██████” informou a demandante que a garantia contratada não cobria desconformidades no ar condicionado;
11. Esta empresa emitiu um orçamento para reparação do ar condicionado;
12. A demandante solicitou uma análise técnica à empresa “██████”, concessionária da marca “██████”;
13. Esta empresa orçamentou a substituição do radiador do ar condicionado pelo preço de €1.128,51;
14. A demandante nunca permitiu que a demandada analisasse o veículo, confirmasse a existência da anomalia e executasse a reparação;

15. A demandada solicitou, diversas vezes, à demandante, que a deixasse analisar o problema reclamado no ar condicionado;

16. A demandante respondeu negativamente a todas as interpelações da demandada.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. O ar condicionado emite ar quente abafado e sem potência.

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 por acordo das partes;
- b) Quanto ao facto n.º2 pelo depoimento da testemunha [REDACTED] que revelando conhecimento direto dos factos depôs com autenticidade, imparcialidade, coerência, verdade, e por isso, com credibilidade;
- c) Quanto aos factos n.ºs 3-5 pelas declarações de parte prestadas pelo representante da demandante, [REDACTED] [REDACTED], e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- d) Quanto ao facto n.º6 pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- e) Quanto ao facto n.º7 pelas declarações de parte do representante legal da demandante a fatura-recibo de aquisição dos pneus à empresa “[REDACTED]” junto aos autos com a reclamação inicial
- f) Quanto ao facto n.º8 pelo depoimento da testemunha [REDACTED];

- g) Quanto ao facto n.º9 pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- h) Quanto ao facto n.º10 pelas declarações de parte prestadas pelo representante da demandante e pelo Doc.3 junto aos autos com a reclamação inicial;
- i) Quanto ao facto n.º11 pelo Doc.3 junto aos autos com a reclamação inicial;
- j) Quanto aos factos n.ºs 12-13 pelo orçamento da empresa “[REDACTED]” junto aos autos com a reclamação inicial;
- k) Quanto aos factos n.ºs 14-16 pelas declarações de parte prestadas pelo representante da demandante e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- l) Quanto ao facto n.º1 da matéria de facto que não resultou provada em virtude do demandante não ter conseguido provar a desconformidade apontada ao ar condicionado, desde logo porque os documentos junto aos autos para o efeito não permitem concluir qual a desconformidade do ar condicionado e, conseqüentemente, a necessidade de executar a substituição proposta pela empresa “[REDACTED]”. Acresce, que a demandante não permitiu sequer que a demandada analisasse o ar condicionado, coartando-lhe, assim, um direito que lhe assiste, enquanto vendedora do bem, de analisar a desconformidade e, confirmando-se a sua existência, executar a sua reparação.

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

Dos meios de prova destacamos, desde logo, as confissões decorrentes das declarações prestadas pelo representante legal da demandante no que concerne à recusa, reiterada, de permitir à demandada analisar o ar condicionado e, conseqüentemente, confirmar a sua existência.

As declarações prestadas pelo representante legal da demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que é totalmente desfavorável àquela e favorável à demandada, na medida em que reconhece, expressamente, que não permitiu à demandada analisar o ar condicionado e confirmar a existência do problema no seu funcionamento, constituindo, por isso, uma confissão nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 352.º**, do Código Civil.

Tratou-se, assim, de uma confissão arbitral feita oralmente e que nos termos do **artigo 358.º**, do Código Civil, tem força probatória plena, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pela demandante, através do seu representante, da realidade de factos que lhe são desfavoráveis e favorecem, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, a tese apresentada pela demandada, ou seja, que não há qualquer evidência do mau funcionamento do ar condicionado.

Destacamos, ainda, os orçamentos apresentados pelas empresas “**██████**” e “**██████**” porquanto a partir dos mesmos não foi possível confirmar a existência da desconformidade no funcionamento do ar condicionado, não conseguindo, por isso, o demandante, através destes documentos, o efeito pretendido, ou seja, provar que o ar condicionado emite ar quente abafado e sem potência.

Pese embora a demandada ter intervindo nos presentes autos a verdade é que a demandante 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.*”.

Todavia, em virtude da recusa da demandante em permitir o acesso ao veículo automóvel, a demandante deixa de beneficiar daquela presunção porquanto a mesma pressupõe a possibilidade de ilisão pela demandada, circunstância que não se verifica em face da recusa acima citada.

O demandante não logrou provar os factos por si alegados quanto ao ar condicionado, ou seja, que o bem já se encontrava danificado quando lhe foi entregue, não tendo, por isso, dado cumprimento integral ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

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 automóvel, que relativamente ao qual a demandante, enquanto consumidor, pretende que a demandada seja condenada no pagamento da quantia de €1.128,51 para reparação do ar condicionado e da quantia de €131,95 a título de indemnização do dano decorrente da aquisição do par de pneus que a demandada se obrigou a fornecer e não fez.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada e não provada, que a demandante adquiriu à demandada um bem conforme com o referido contrato, ou seja, **bem revelou-se conforme em virtude de 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.

O **artigo 5.º** consagra que “*O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º.*”

O **artigo 12.º** preceitua que “*1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.*”

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 reparação, nos termos do **artigo 15.º/1-alínea a**).

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 demandante logrado provar a desconformidade imputada ao bem não lhe assiste o direito à reparação do bem, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1-alínea a**), do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e, consequentemente, o direito à quantia de €1.128,51 a título de indemnização para reparação do ar condicionado.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência parcial da presente ação arbitral e, consequentemente, pela

condenação da demandada no pedido de reembolso do custo suportado com a aquisição dos pneus que aquela não cuidou de entregar para substituição em tempo útil.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €131,95**, 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 **€1.260,46** (mil duzentos e sessenta euros e quarenta e seis 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, 09-01-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

