

## -Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 2545\_2025.**

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este adquire a posse física dos mesmos (**artigo 11.º/12** do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, na sua redação atualizada, e **796.º/1**, do Código Civil); **2.º** Os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade, previstos nos **artigos 6.º/7.º**, na sua redação atualizada, não dispensa o consumidor de fazer prova da existência da desconformidade no momento em que detetou o alegado mau funcionamento do bem (**artigo 13.º**); **3.º** O mau uso e/ou uso incorreto do bem pelo consumidor exonera o vendedor das obrigações previstas no **artigo 15.º**.

### **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 **2545\_2025**, contra a demandada [REDACTED]

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes 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/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, 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 os pedidos e 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 bem e, subsidiariamente, na resolução do contrato e devolução do preço pago pelo bem.

Por sua vez, a demandada, contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, e requerendo, a final, a improcedência total da ação, por não provada, e a sua absolvição dos pedidos, com fundamento na inexistência de qualquer desconformidade do bem com o contrato de compra e venda, mas, ao invés, um mau uso e/ou uso incorreto pelo demandante quando adquiriu a posse física do bem.

#### **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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

O demandante este presente e representado pela Sr.ª Dr.ª [REDACTED], Advogada, e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª [REDACTED], Advogada, tendo-se frustrado a composição amigável deste litígio em sede de conciliação em virtude das partes não terem logrado a composição amigável deste litígio arbitral.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 07-01-2026 pelas 10:45.

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:**

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 arbitral 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 condene a demandada na substituição o bem e, subsidiariamente, declare a resolução do contrato e conseqüentemente a condenação da demandada na devolução do preço pago pelo bem.

Por sua vez, a demandada pretende que este tribunal julgue improcedente tais pedidos alegando, para o efeito, que as desconformidades resultam da má utilização e/ou utilização incorreta do bem pelo demandante.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€552,20**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao valor do bem objeto deste litígio arbitral.

## **Cumpra, 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 documentos junto aos autos pelas mesmas, as declarações de parte prestadas pelo demandante, os depoimentos das testemunhas [REDACTED] e [REDACTED], arroladas



**CICAP**  
TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO



**RAL**  
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

pelas partes, os factos admitidos por acordo e/ou confessados 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 em 12-05-2025, à distância, através do website da demandada, um contrato de compra e venda através do qual o demandante adquiriu à demandada um micro-ondas de encastre, da marca “Siemens”, modelo “21 Litros 900W com grill”, pelo qual pagou a quantia de €552,20;
2. A demandada contratou uma empresa transportadora para entregar o bem no local indicado pelo demandante;
3. O demandante indicou a sua residência;
4. O local, data e hora da entrega foram acordados entre o demandante e a demandada;
5. O bem foi entregue pela transportadora na residência do demandante no dia 15-05-2025;
6. O demandante não se encontrava presente e o bem foi recebido pelo seu sogro ou sogra;
7. A caixa exterior não apresentava nenhum dano visível;
8. Quem recebeu o bem não abriu a caixa contendo o bem;
9. Quem recebeu o bem não efetuou qualquer reserva relativamente ao estado da caixa e/ou do bem;
10. O demandante depositou o bem na sua habitação;

11. O bem destinava-se a ser instalado na futura habitação do demandante que se encontrava em construção;
12. O demandante não abriu a caixa e não viu o bem quando este foi recebido na sua habitação;
13. O demandante não abriu a caixa e não viu o bem até 29-09-2025;
14. Nesta data o demandante transportou o bem para o local da sua futura habitação;
15. Lá chegado solicitou ao carpinteiro, [REDACTED], a quem contratara os móveis de cozinha, auxílio para desencaixotar o bem e encastrá-lo no móvel de cozinha destinado para o efeito;
16. Quando desencaixotaram o bem ele encontrava-se embalado com um plástico;
17. Naquele momento o demandante e o carpinteiro, [REDACTED], não detetaram qualquer dano no bem;
18. Quando se encontravam a encastrar o bem no móvel de cozinha o carpinteiro, [REDACTED], alertou o demandante que o bem se encontrava danificado na parte inferior (vidro fraturado e rebordo metálico amolgado);
19. O demandante comunicou o sucedido à demandada e solicitou a substituição do bem;
20. A demandada informou, por escrito, o demandante, que não substituiria o bem dado o tempo decorrido entre a entrega e a reclamação e a inexistência de qualquer reserva quanto ao estado do bem no momento da sua receção pelo demandante;
21. O demandante contestou, por escrito, a posição da demandada;



- d) Quanto aos factos n.ºs 6-8 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- e) Quanto ao facto n.º9 pelo Doc.2 junto aos autos com a contestação;
- f) Quanto aos factos n.ºs 10-14 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- g) Quanto aos factos n.ºs 14-18 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- h) Quanto aos factos n.ºs 19-21 pelas comunicações escritas trocadas entre as partes junto aos autos com a reclamação inicial;
- i) Quanto aos factos n.ºs 22-23 pela fatura-recibo junto aos autos como Doc.1 com a contestação e pelo depoimento da testemunha [REDACTED].
- j) Quanto ao facto n.º24 pela consulta do website da demandada e pelo depoimento da testemunha [REDACTED].

Para o apuramento da matéria de facto, formação da convicção deste tribunal arbitral e descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se determinantes os documentos junto aos autos pelas partes, as confissões decorrentes das declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral e do depoimento das testemunhas [REDACTED] e [REDACTED].

A partir da fatura-recibo foi possível apurar a data, natureza, objeto e preço do contrato celebrado entre as partes.

A partir das comunicações escritas trocadas entre as partes a data em que o demandante participou os factos à demandada e a resposta desta a tal comunicação, designadamente a recusa em substituir o bem com fundamento no período decorrido entre a entrega e a reclamação e a inexistência de qualquer reserva e/ou reclamação quanto ao estado da caixa e/ou do bem no momento da sua receção.

A partir do Doc.2 junto com a contestação a inexistência de qualquer reserva e/ou reclamação quanto ao estado da caixa e/ou do bem no momento da sua receção.

As declarações prestadas pelo demandante traduzem-se no reconhecimento da realidade de um facto que lhe é totalmente desfavorável e favorável à demandada, na medida em que reconhece, expressamente, que o bem foi recebido em maio de 2025, que não viu o bem quando o recebeu, que este ficou depositado na sua habitação, que o transportou para o local da sua futura habitação em setembro de 2025 e que só detetou o dano participado à demandada quando se encontra a encastrar o bem no móvel de cozinha, 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 pelo demandante da realidade de factos que lhe são desfavoráveis e favorecem, claramente, a parte contrária, na medida em que permite, aliás, provar que o demandante tomou a posse física do bem e só quatro meses depois é que cuidou de abrir a caixa e ver o estado em que aquele se encontrava.

O depoimento da testemunha [REDACTED] confirma as declarações de parte prestadas pelo demandante e o depoimento da testemunha [REDACTED] confirma os factos alegados pela demandada com base nos Docs.1-2 junto aos autos com a contestação.

O demandante não logrou provar os factos por si alegados, 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.

A demandada, por sua vez, logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente que entregou o bem em conformidade com o contrato, por um lado, e que desde a tomada pelo demandante da posse física do bem até setembro de 2025, ou seja, quatro meses depois, não recebeu, do mesmo, qualquer reclamação, quanto ao estado do bem, por outro.

#### **V. – Enquadramento de Direito:**

O demandante reclama da demandada substituição do bem e, subsidiariamente, resolução do contrato invocando, para o efeito, a existência de desconformidade do bem com o contrato.

Por sua vez a demandada contestou o direito invocado pelo demandante alegando, em suma, que a reclamação do demandante diz respeito a uma situação de mau uso/uso incorreto após ter tomado a posse física do mesmo.

**Vejamos, então, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:**

A resposta que o direito dá a este litígio encontra-se no Código Civil e nos regimes legais aplicáveis à defesa do consumidor e da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

O Código Civil consagra no seu **artigo 796.º/1** que *“Nos contratos que importem a transferência do domínio sobre certa coisa ou que constituam ou transfiram um direito real sobre ela, o perecimento ou deterioração da coisa por causa não imputável ao alienante corre por conta do adquirente.”*

Relativamente ao *“Risco”* e à sua *“Transferência”* dispõe, igualmente, o **artigo 11.º/12**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, que *“O risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este adquire a posse física dos mesmos.”*

Da conjugação destas normas poderemos concluir, desde logo, que a partir do momento em que o consumidor adquire a posse física dos bens a sua deterioração ou perecimento por causa não imputável corre por conta do adquirente.

A questão principal objeto do presente litígio passa, então, por saber se o dano participado pelo demandante à demandada é imputável ou não à demandada/alienante.

A resposta a essa questão encontra-se no Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, na sua redação atualizada, designadamente na norma constante do seu **artigo 15.º**.

Este diploma consagra, entre outros, os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade do bem com o contrato e/ou da sua instalação.

Do rol desses direitos consta, naturalmente, o direito à substituição do bem e à resolução do contrato, tal qual foi reclamado pelo demandante.

Em tese assiste-lhe esses direitos porquanto resulta do disposto no **artigo 15.º/1**, do diploma acima citado.

Coisa diferente é saber se lhe assiste esses direitos neste litígio arbitral.

O **artigo 12.º/1**, do citado diploma, dispõe que *“1 — Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato.”*

No caso em concreto o demandante não conseguiu provar que as desconformidades são imputáveis à demandada, ou seja, que esta lhe vendeu um bem desconforme com o contrato de compra e venda.

Temos, assim, que o demandante não provou que as desconformidades são imputáveis à demandada, mas, ao invés, a demandada conseguiu provar que lhe entregou o bem em conformidade com o contrato e que após aquele ter recebido o bem, tomando, por isso, a posse física do bem, não reclamou do seu estado durante quatro meses, período durante o qual esteve depositado na sua habitação, depois foi transportado para um local em obras, que foi desencaixotado e só, quando encastrado num móvel de cozinha, é que foi detetado o dano que denunciou à demandada.

Período durante o qual o risco de perda ou dano do bem já se transferira para o demandante, por força das normas acima citadas.

Acresce, ainda, que a circunstância do consumidor ter *“direitos”* legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de aquilatar o estado do bem quando rececionado, desde logo em virtude das regras contratuais fixadas pela demandada na venda de bens online, mencionadas na fatura-recibo (Doc.1), e disponíveis para consultar no website da demandada.

Do “homem médio” (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos bens de consumo que utilizada diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características do bem para fundamentar a existência de uma falta de conformidade e, com isso, obter a sua substituição.

**Em suma:** este tribunal arbitral considera que não assiste razão ao demandante nos pedidos formulados na sua reclamação inicial, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada dos pedidos.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada**, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**, 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 **€552,20** (quinhentos e cinquenta e dois euros e vinte cêntimos), nos termos do **artigo 296.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,

