

A demandante [REDACTED] residente n.º [REDACTED] [REDACTED] apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **2830_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 resolução contratual e na condenação da demandada na devolução do preço contratual.

A demandada não contestou a ação arbitral e não esteve presente ou 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 no Porto, na sede do Tribunal Arbitral, no dia 05-02-2026, pelas 10:25.

A demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição 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: **Citação da Demandada:**

Após a realização da audiência arbitral a Ilustre Mandatária da demandada, Sr.^a Dr.^a [REDACTED], Advogada, veio alegar que não foi notificada, nos termos previstos no Código de Processo Civil, da data e hora daquela diligência, alegando, para o efeito, ser mandatária constituída nos presentes auto.

A Ilustre Mandatária juntou aos autos uma procuração forense em 12-01-2026 e solicitou que lhe fosse notificada a reclamação inicial e a data da audiência arbitral.

À data a demandada ainda não tinha sido citada nos presentes autos para a fase “arbitral”.

A demandada foi citada para a fase “arbitral” dos presentes autos através de correio postal no dia 20-01-2026, ou seja, após o requerimento apresentado pela Ilustre Mandatária, e só a citação é que a instância arbitral se estabilizou.

Da citação constava o local, data e hora das diligências (tentativa de conciliação e audiência arbitral), e sobre a demandada recaía o ónus de informar a sua Ilustre Mandatária caso pretendesse a sua representação naquelas diligências.

Não colhem os argumentos invocados pela Ilustre Mandatária porquanto não se tratou de uma notificação para julgamento, mas, ao invés, da citação da demandada, ou seja, da sua chamada ao processo arbitral, sendo que a menção da data e hora das diligências decorrem do regulamento do CICAP, e a citação não poderia ser realizada através da mesma, na medida em que a procuração forense não lhe confere poderes para o efeito.



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL

Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em face do exposto **indeferem-se os pedidos** da Ilustre Mandatária da demandada.

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 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.º 2 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 declare a resolução contratual com fundamento na sua desconformidade com o contrato de compra e venda e condene a demandada na devolução do preço.

Analisado, assim, o pedido 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 **€854,14**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o preço pago pelo 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 manifestada pela demandante na sua reclamação, as declarações de parte prestadas pela demandante, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, os documentos junto 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. Em 01-05-2023 a demandante adquiriu à demandada um sofá pelo preço de €854,14;
2. Em 11-07-2024 a demandante denunciou à demandada que o sofá se revelava desconforme e aquela reparou-o;
3. Em 10-02-2025 a demandante denunciou à demandada que os assentos extensíveis do sofá não abriam e num deles o assento abateu na parte traseira;
4. A pedido da demandada a demandante enviou-lhe fotografias e vídeos do sofá;
5. Em 14-02-2025 a demandada informou a demandante que tinha encaminhado a reclamação para o fabricante do sofá;
6. Em 20-02-2025 a demandante solicitou um ponto de situação à demandada;
7. A demandada não respondeu à interpelação da demandante;

8. Em 22-03-2025 a demandante deslocou-se à loja da demandada em Matosinhos onde foi informado por uma trabalhadora daquela que o assunto teria de ser tratado na loja de Vila Nova de Gaia em virtude de ter sido esta loja que fez a entrega do sofá na habitação da demandante;
9. Em 07-04-2025, e ainda sem resposta da demandada, a demandante resolveu o contrato e formalizou-a por escrito junto da demandada;
10. Em 14-04-2025 a demandada informou a demandante que havia recebido uma peça para reparação do sofá;
11. A demandante recusou a reparação em virtude de terem decorrido mais de dois meses desde a reclamação e já ter resolvido o contrato;
12. Durante o ano de 2025 a demandante, por si e através da “Deco”, interpelou a demandada para lhe reembolsar o preço do sofá;
13. A demandada não reembolsou o preço do sofá à 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 ao facto n.º1 pela fatura-recibo junto aos autos com a reclamação inicial;
- b) Quanto ao facto n.º2 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 3-13 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, pelas fotografias e comunicações escritas trocadas entre as partes junto aos autos com a reclamação inicial.

A prova essencial para apurar a matéria de facto que resultou provada, a formação da convicção deste tribunal arbitral e, ainda, a busca da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral, foi obtida a partir das declarações de parte prestadas pela demandante e pelos documentos junto aos autos com a reclamação inicial.

A partir da fatura-recibo este tribunal arbitral logrou apurar a data, local, hora, natureza jurídica, objeto e preço do contrato celebrado entre as partes.

A partir do registo fotográfico junto aos autos este tribunal arbitral conseguiu apurar as desconformidades do sofá denunciadas pela demandante à demandada.

A partir das declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral, conjugadas com as comunicações escritas junto aos autos com a reclamação inicial, este tribunal arbitral apurou, por fim, as interpelações da demandante no sentido de saber o ponto de situação da sua reclamação, o período de quase dois meses decorrido entre a reclamação e resolução do contrato.

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 não ter intervindo nos presentes autos em nenhuma das suas fases e, como vimos, a ausência de contestação, escrita ou oral, não ter como consequência a confissão dos factos pela demandada, a verdade é que a demandante beneficia 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.*”.

Não intervindo nos autos a demandada não logrou, por isso, ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposo, pela demandada, da obrigação de entrega do bem em conformidade com o contrato.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de compra e venda de um sofá, relativamente ao qual a demandante, enquanto consumidora, pretende a sua resolução e a devolução do preço.

No que concerne à resolução contratual e pese embora seja um dos direitos que assistem, em tese, à demandante, quando confrontados com a desconformidade do bem com o contrato, só nas situações previstas no Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, por um lado, e resultando provado que é inviável a manutenção da relação contratual, por outro, é que este tribunal arbitral poderá decretar a extinção do contrato, pela via da resolução.

Aquele diploma prevê, ainda, no seu artigo 18.º, que reparação do bem, tal como pretendido pela demandada na comunicação escrita dirigida à demandante, não deve exceder os trinta dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta da conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

Da prova produzida não resultou provada nenhuma das circunstâncias acima enunciadas, por um lado, e as desconformidades reclamadas pela demandante não encerram nenhum grau de complexidade, desde logo para uma empresa especializada e da dimensão da demandada, concluindo-se, por isso, que a reparação do sofá poderia e deveria ter sido realizada no prazo de trinta dias.

Todavia, a reparação não foi realizada naquele prazo e só sessenta dias após a reclamação da demandante é que a demandada a informou que teria a peça necessária para a reparação.

Nessa data, já a demandante havia resolvido o contrato e formalizado tal resolução junto da demandada.

Da matéria de facto que resultou provada este tribunal arbitral conclui, assim, sem margem para dúvidas, que decorridos sessenta dias após a reclamação, sem reparação, não era viável a manutenção do contrato celebrado entre as partes e que a extinção do mesmo é a medida legal que se revela adequada para a resolução deste litígio arbitral.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, então, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que a 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/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.

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 resolução do contrato, 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 à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda e tendo sido ultrapassado, largamente, o prazo de reparação de trinta dias previsto no **artigo 18.º/3**, assiste-lhe o direito à resolução do contrato e ao reembolso do preço, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1-alínea c)**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

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, consequentemente, pela condenação da demandada na resolução do contrato e na devolução do preço à demandante.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada nos 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 **€854,14** (oitocentos e cinquenta e quatro euros e catorze 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, 25-02-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

