

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 3040\_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 demandada entregado ao demandante o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à reparação do bem nos termos do disposto nos **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:**

O demandante [REDACTED] residente na [REDACTED], apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **3040\_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.

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 reparação do veículo automóvel com fundamento na sua falta de conformidade com o citado contrato, mediante o reembolso da quantia que pagou por conta da reparação que a demandada se recusou a executar.

Por sua vez, 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 demandada não apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, no Porto, no dia 17-03-2026, pelas 11:15.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada ausente e sem representação, não tendo as partes logrado, por isso, composição de amigável deste litígio arbitral em sede de tentativa de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência arbitral.

## **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Questão Prévia – **Omissão de apresentação de contestação:**

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 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 reparação do veículo automóvel que lhe adquiriu, com fundamento na sua desconformidade com o contrato, mediante o reembolso do custo da reparação que pagou à oficina reparadora.

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 **€4.967,97**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do pedido formulado pelo demandante contra a demandada.

**Cumpre, 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 presadas por este 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. A demandada dedica-se à atividade de comércio de veículos automóveis usados explorando um stand automóvel sob a designação comercial “**██████**”;
2. No dia 06-05-2025 o demandante, acompanhado da sua esposa, deslocou-se às instalações da demandada na Trofa com o propósito de ver e, possivelmente,

adquirir um veículo automóvel da marca “Citroën”, modelo “Berlingo”, equipado com caixa isotérmica;

3. Após ter observado e não ter detetado de faltas de conformidade o demandante adquiriu à demandada um veículo automóvel daquela marca e modelo, equipado com caixa isotérmica, com a matrícula [REDACTED] pelo preço de €9.350,00, que pagou através de transferência bancária;
4. A demandada entregou a viatura ao demandante naquela data;
5. O demandante tomou a condução da viatura e saiu com a mesma das instalações da demandada em direção à sua residência;
6. Tendo percorrido 1,5 kms o demandante foi forçado a imobilizar a viatura num posto de abastecimento de combustíveis em virtude de a mesma se ter desligado sozinha durante a condução;
7. O demandante contactou o representante da demandada, [REDACTED], que o informou que o vendedor se deslocaria ao local onde aquele se encontrava;
8. Enquanto aguardava pela chegada do vendedor um trabalhador de uma oficina existente no local, [REDACTED], realizou alguns testes preliminares na viatura para apurar a causa da avaria;
9. Aquele trabalhador informou o demandante que avaria seria na centralina;
10. Chegado ao local o vendedor da demandada informou o demandante que a viatura ficaria com ele para ser analisada e reparada e entregue, posteriormente, na sua residência;
11. Alguns dias depois a demandada entregou a viatura na residência do demandante;

12. O demandante começou logo a circular com a viatura e detetou dificuldade da mesma na manutenção de uma velocidade constante, mesmo em locais pouco inclinados;
13. Esta dificuldade foi-se agravando com o uso da viatura;
14. O demandante realizou um check-up à viatura numa oficina oficial da marca, em Castelo Branco, com vista à deteção das avarias;
15. Da avaliação realizada resultou a confirmação que três dos quatro cilindros se encontravam avariados e inoperacionais, para além de outras avarias, mais bem discriminadas nos Docs.2-3 junto aos autos com a contestação;
16. No dia 06-08-2025 o demandante comunicou através de e-mail à demandada o resultado do diagnóstico realizado na sua viatura e solicitou-lhe que reparasse as avarias;
17. A demandada não respondeu à comunicação do demandante;
18. No dia 08-08-2025 o demandante enviou nova comunicação à demandada através de e-mail;
19. A demandada respondeu a este e-mail informando o demandante que teria de entregar a viatura nas suas instalações para ser analisada;
20. O demandante recusou entregar a viatura nas instalações da demandada porquanto teria de percorrer uma distância superior a 350 kms entre a sua residência e as instalações da demandada e receou que a viatura não fosse capaz;
21. O demandante insistiu, por si e através da sua mandatária, que a demandada assumisse a reparação das avarias;
22. A demandada não reparou as avarias e não apresentou uma solução para o efeito;

23. O demandante teve de reparar as avarias a expensas suas em virtude de precisar da viatura para as suas tarefas diárias;
24. O demandante contratou a reparação das avarias à empresa [REDACTED], em Castelo Branco;
25. No decurso da reparação a reparadora informou o demandante que as jantes e os pneus da viatura não correspondiam às indicadas no documento único automóvel;
26. O demandante foi forçado a adquirir quatro jantes e quatro pneus com as características previstas no documento único automóvel junto da empresa “[REDACTED]”;
27. O demandante pagou a quantia total de €4.967,97 pela reparação da viatura e da aquisição dos pneus e jantes;
28. A demandada não reembolsou, total ou parcialmente, esta quantia, ao 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 por consulta do portal da demandada na internet;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-28 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral pelos documentos junto aos autos com a reclamação inicial.

As regras do ónus da prova encontram-se consagradas nos **artigos 342.º** e seguintes do Código Civil.

O **artigo 342.º** sob a epígrafe “*Ónus da prova*” dispõe que:

**“1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.**

2. **A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.**

3. *Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.”.*

Para a matéria de facto que resultou provada e não provada, formação da convicção deste tribunal arbitral e da justa composição deste litígio arbitral e descoberta da verdade material revelaram-se determinantes os documentos junto autos e as declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral, dada a genuinidade, autenticidade e credibilidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das declarações, assim como qualquer contradição entre as mesmas com os documentos juntos aos autos.

Deste modo o demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais sofridos em consequência da atuação da demandada relativamente ao incumprimento do contrato.

Pelo contrário, a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, relativamente aos factos impeditivos do direito invocado pelo demandante.

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 legal e contratual de reparação das desconformidades do veículo automóvel que vendeu ao 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 automóvel, que relativamente ao qual o demandante, enquanto consumidor, pretende que a demandada seja condenada no reembolso da quantia que pagou por conta da reparação das desconformidades daquele.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, para este tribunal arbitral, da matéria de facto dada como provada, que o demandante adquiriu à demandada um bem desconforme com o referido contrato, ou seja, **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 reposta 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 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 reparação, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1-alínea a**), 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 da presente ação arbitral e, consequentemente, pela condenação da demandada no pedido.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €4.967,97**, 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 **€4.967,97** (quatro mil novecentos e sessenta e sete euros e noventa e sete 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, 20-06-2025.

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

