

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2772_2025.

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços 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**); **2.º** Não tendo a demandada prestados os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquela, assiste-lhe o direito a ser indemnizada pelos danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

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 **2772_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.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na redação introduzida pela Lei n.º63/2019, de 16/08, 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 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 da demandada no pagamento da quantia de €186,45, a título de indemnização pelos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência de uma prestação de serviços que tendo sido prestada com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos lhe causou danos patrimoniais (casaco e custo da lavagem do casaco).

A demandada contestou por escrito a ação arbitral, na qual se defendeu por exceção e impugnação, alegando, para o efeito que assumiu a responsabilidade pelo dano causado pelo seu colaborador no casaco da demandante, que propôs indemnizar os danos causados no casaco pela quantia de €50,00 e reembolsar a demandante pelo custo da lavagem do mesmo na lavandaria, o que foi recusado pela mesma, pugnando, a final, pela procedência, parcial, da ação arbitral, e pela indemnização do dano em quantia não superior a €67,45.

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, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, no Porto, no dia 19-02-2026, pelas 14:30.

A 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 presente na audiência arbitral.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia – Ausência da Demandada:

As diligências da tentativa de conciliação e audiência arbitral estavam agendadas para o dia 19-02-2026, pelas 14:00.

As partes foram notificadas da data, hora e local, sede do CICAP, para a sua realização.

Pelas 14:00 estavam presentes a demandante, a testemunha arrolada por esta, a secretária do Tribunal Arbitral, Sara Costa Silva, e o Árbitro, Alexandre Maciel, signatário da presente.

Como decorre do regulamento do CICAP e da Lei da Arbitragem Voluntária a presença das partes não é obrigatória, todavia, o signatário da presente tem sempre o cuidado de solicitar à secretária do Tribunal Arbitral que contacte os Ilustres Mandatários das partes quando estes não se encontram na sede do CICAP na data e hora agendadas para as diligências.

Nos presentes autos não foi exceção. Em virtude da ausência da Ilustre Mandatária da Demandada, Sr.^a Dr.^a [REDACTED], Advogada, o signatário da presente instruiu a secretária do Tribunal Arbitral para contactar aquela Ilustre Mandatária.

Obtido contacto telefónico pela mesma foi informado que se enganara no lançamento das diligências na sua agenda profissional, que naquele momento se encontrava no Tribunal Judicial da Comarca de Viana do Castelo, que não conseguiria estar presente na audiência, pessoal ou virtualmente, através da plataforma “zoom”, e, por isso, solicitou o adiamento das diligências.

O signatário do presente indeferiu o pedido em virtude de o erro invocado não constituir justo impedimento, instruiu a secretária do Tribunal Arbitral para informar, telefonicamente, a Ilustre Mandatária da sua decisão, o que fez, imediatamente, na sua presença.

A audiência arbitral iniciou-se, então, pelas 14:30, em virtude de se ter frustrado a tentativa de conciliação por causa da ausência da demandada, e terminou às 14:45, após a demandante ter prestado de declarações de parte e a testemunha arrolada por aquela ter prestado o seu depoimento.

Pelas 14:46, a Ilustre Mandatária da demandada enviou um e-mail dirigido aos autos com o teor seguinte: *“Ex.mos, Por lapso de agenda, agendei a presente diligência para o dia de amanhã, estando neste momento em Viana do Castelo, numa outra. Contudo, decorre ainda um outro julgamento. Pelo que, peço a minha intervenção por meios à distância, bem como do representante legal. Para o que indico o presente e-mail e os contactos telefónicos: Meu: [REDACTED] Do legal representante: [REDACTED] Com os melhores cumprimentos,”*.

No dia 25-02-2026, pelas 18:32, a Ilustre Mandatária da demandada deu entrada com um requerimento dirigido ao Diretor do CICAP em que a demandada alegou, entre outros factos, o seguinte: *“(…) 2. Sendo, pois, por demais evidente, que o referido lapso é apenas imputável à Rda., notificada da data, certo é que, assim que o presente Tribunal Arbitral ligou, pelas 14h30, para o escritório da mandatária constituída, esta – que se encontrava em Viana do Castelo para diligência no âmbito do processo que corre termos sob o n.º [REDACTED] Juízo Central Cível de Viana do Castelo - Juiz 1 – Tribunal Judicial da Comarca de Viana do Castelo, agendada para as 14h (cfr. documento a emitir por aquele Tribunal, que se protesta juntar), mas que ainda não tinha iniciado por se estar a concluir uma diligência anterior – diligenciou, de imediato por assegurar a sua presença, bem como do legal representante da Rda., na diligência a correr termos no CICAP, à distância – cfr. **doc. 1** ora junto. (...)”*.

Termina o requerimento requerendo que seja designada nova data e hora para a realização da audiência arbitral e, subsidiariamente, que lhe fosse concedido prazo para alegações finais escritas.

Mais tarde, no dia 02-03-2026, a Ilustre Mandatária da demandada, juntou aos autos uma declaração emitida pelo Juízo Central Cível de Viana do Castelo – Juiz 1 da qual resulta o seguinte: *“Para os devidos efeitos se declara que esteve hoje, dia 19.02.2026 presente neste tribunal, entre*

as 14:00 e as 17:40 horas, a Ilustre Mandatária Dra. [REDACTED] com a Cédula Profissional n.º [REDACTED], a fim de intervir nos autos *supra* identificados.”.

O signatário do presente tomou conhecimento das comunicações da Ilustre Mandatária da demandada e dos requerimentos da demandada através do Sr.º Diretor do CICAP que lhe solicitou que os analisasse e decidisse os pedidos formulados pela demandada.

O signatário do presente reitera a decisão proferida no dia 19-02-2026, pelas 14:30, de indeferimento do pedido de adiamento formulado pela Ilustre Mandatária da demandada, indeferindo, por isso, os pedidos formulados pela demandada no requerimento junto aos autos no dia 25-02-2026.

Termina-se a apreciação deste assunto referindo, ainda, o seguinte: do teor da declaração emitida pelo Tribunal Judicial da Comarca de Viana do Castelo resulta, clara e inequivocamente, o contrário do que foi afirmado nas comunicações/requerimentos acima citados, porquanto a Ilustre Mandatária da demandada não estaria em condições de participar nas diligências, mesmo à distância, pois, a diligência em Viana do Castelo, só terminou pelas 17:40.

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 €186,45 a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados por conta da prestação de serviços desconforme e a demandada pugna, ao invés,

pela procedência parcial da ação arbitral e pela sua condenação em quantia nunca superior a €67,45.

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 **€186,45**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor de indemnização peticionada pela demandante.

Cumpre, 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, as declarações de parte prestadas pela demandante, o depoimento da testemunha [REDACTED], os documentos junto aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, os documentos juntos 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. A demandada explorava à data dos factos o restaurante “[REDACTED]”;
2. A demandante acompanhada da testemunha [REDACTED] foi almoçar ao restaurante no dia 07-11-2025;
3. A demandante tinha vestido um casaco da marca “[REDACTED]” adquirido em 07-10-2023 pelo preço de €169,30;
4. No decurso do almoço um trabalhador da demandada entornou dois copos de sangria rosé sobre a mesa da demandante e o seu casaco;
5. A responsável do restaurante, [REDACTED], informou a demandante que contactaria a gerência da demandada para obter instruções;

6. Alguns minutos depois aquela responsável deslocou-se à mesa da demandante e solicitou fotografias do casaco e informou-a que a demandada suportaria o custo de lavagem do casaco na lavandaria;
7. Aquela responsável informou a demandante que a demandada resolveria a situação caso o casaco ficasse danificado mesmo após a lavagem;
8. A demandante lavou o casaco na lavandaria “██████” no dia 07-11-2025 e pagou €17,45;
9. A lavagem não eliminou as nódoas dos frutos vermelhos da sangria rosé;
10. O casaco ficou irremediavelmente manchado;
11. No dia 10-11-2025 a demandante deslocou-se àquele restaurante, falou com a responsável ██████, exibiu-lhe o casaco e a fatura da lavandaria;
12. Aquela responsável solicitou à demandante que deixasse o casaco com ela para ser verificado pela gerência da demandada;
13. Aquela responsável informou a demandante que seria contactada nesse dia;
14. A demandante não foi contactada pela gerência da demandada ou por aquela responsável;
15. No dia 11-11-2025 a demandante contactou aquela responsável e por esta foi informada que a gerência não se poderia deslocar ao restaurante para resolver presencialmente este assunto;
16. A demandante deslocou-se ao restaurante da demandada e reclamou no livro de reclamações;
17. No dia 13-11-2025 a demandada enviou um e-mail à demandante propondo-lhe o pagamento de €50,00 a título de compensação pelo dano causado no casaco;

18. A demandante recusou a proposta da demandada, solicitou uma reunião presencial com a gerência que foi recusada por esta.

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 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- c) Quanto ao facto n.º3 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral, pelo depoimento da testemunha [REDACTED] e pela fatura-recibo de aquisição do casaco junto aos autos com a reclamação inicial;
- d) Quanto aos factos n.ºs 4-7 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha [REDACTED];
- e) Quanto aos factos n.ºs 8-18 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral, pela fatura-recibo emitida pela empresa “[REDACTED]” e pelas comunicações escritas trocadas entres partes, ambas 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 o apuramento da matéria de facto que resultou 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.

A partir da fatura-recibo emitida pela “██████████” este tribunal arbitral logrou apurar a data, hora, local e preço de aquisição do casaco pela demandante.

A partir da fatura-recibo emitida pela “██████” este tribunal arbitral logrou apurar a data, hora, local e preço da lavagem do casaco.

A partir das declarações de parte prestadas pela demandante e pelo depoimento da testemunha ██████████ este tribunal logrou apurar que durante o almoço de ambas no restaurante da demandada um trabalhador desta entornou dois copos de sangria rosé na mesa onde almoçavam e no casaco da demandante.

Ainda a partir destes meios de prova este tribunal arbitral conseguiu apurar tudo o que foi transmitido pela responsável do restaurante à demandante relativamente à assunção do custo da lavagem do casaco, pela demandada, e que esta resolveria a situação caso ficasse danificado irremediavelmente.

A partir das comunicações escritas trocadas entre as partes este tribunal arbitral logrou apurar que a demandada assumiu a responsabilidade pelos danos causados no casaco da demandante e propôs-se indemnizá-los pela quantia de €67,45, sendo que €50,00 seria a título de indemnização do dano no casaco e €17,45 a indemnização do custo com a lavagem do mesmo.

A partir das confissões escritas da contestação este tribunal arbitral conseguiu, também, apurar a versão dos factos narrada pela demandante na reclamação inicial.

Tratou-se, assim, de uma confissão arbitral escrita feita a partir do articulado (contestação), e que nos termos do **artigo 358.º/1**, do Código Civil, tem força probatória plena contra a confitente, ou seja, como se traduzindo no reconhecimento pela demandada da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece, claramente, a demandante.

A demandante logrou, por isso, provar os factos constitutivos do direito alegado, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra as regras do ónus da prova, na medida em que provou o estado do casaco antes e após a lavagem, o custo da sua

aquisição, o custo da sua lavagem e a irreparabilidade do dano causado pelas manchas da sangria rosé.

A demandada propôs-se provar que o casaco danificado tinha o valor de €50,00 à data dos factos, todavia, não logrou fazê-lo, porquanto não produziu qualquer prova nesse sentido, não dando, por isso, cumprimento ao ónus da prova vertido na norma do **artigo 342.º/2**, do Código Civil.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços relativamente ao qual se colocam as questões seguintes:

- 1.^a Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;
- 2.^a Em caso de resposta afirmativa à primeira questão a desconformidade do serviço causou danos no casaco;
- 3.^a Em caso de resposta afirmativa a demandada terá de indemnizar a demandante e qual o valor da indemnização.

Analise e responda, então, a cada uma das questões acima enunciadas:

Das normas dos **artigos 5.º e 12.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, resultam que o prestador de serviços tem o dever de entregar ao consumidor os bens em conformidade com o contrato (**artigo 5.º/1**), por um lado, e que o fornecedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no bem decorrente da prestação de serviços (**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**).

Verifica-se uma falta de conformidade do bem quando a prestação de serviços se revela desconforme com o contrato.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal responde, então, às questões enunciadas:

Afirmativamente à primeira questão porquanto o serviço de restauração não foi prestado com a qualidade exigida e revelou-se inapto a satisfazer os fins que se destinavam, ou seja, à sua lavagem, na medida em que danificou o casaco da demandante.

Afirmativamente à segunda questão porquanto a sangria rosé entornada sobre o casaco da demandante manchou-o, irremediavelmente, não sendo possível a eliminação das manchas.

Afirmativamente, por último, à terceira questão, porquanto não sendo possível a substituição por outro casaco igual o dano terá, necessariamente, de ser indemnizado por outra via, ou seja, pela quantificação do dano e o seu pagamento, assim com pelo dano decorrente da lavagem do mesmo como tentativa para eliminação das manchas.

Quanto aos danos patrimoniais, vigora no nosso ordenamento o princípio da reposição natural vertido no **artigo 562.º** do Código Civil.

Não sendo possível a reconstituição natural da situação patrimonial do lesado, prevê-se a atribuição de uma indemnização em dinheiro, em valor equivalente ao do dano produzido.

Assim, a indemnização será fixada de acordo com a teoria da diferença, segundo a qual, se atenderá à diferença entre a situação patrimonial real do lesado na data mais recente que

puder ser atendida pelo tribunal e a situação hipotética que teria nessa data, se não tivesse ocorrido o facto gerador do dano (**artigo 566.º/1/2**, do Código Civil).

O dano patrimonial abrange o dano emergente e o lucro cessante, reconduzindo-se o primeiro à perda de valores já existentes no património do lesado e o segundo à frustração de ganhos pelo lesado.

No que concerne aos danos patrimoniais este tribunal arbitral considera adequado e justificado o valor total do pedido da demandante porquanto corresponde, exatamente, aos custos com a aquisição do casaco e com a sua lavagem discriminados nas faturas junto aos autos com a reclamação inicial.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada, a título de indemnização, no pagamento à demandante da quantia de €186,45**, 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 **€186,45** (cento e oitenta e seis euros e quarenta e cinco 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, 17-04-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

