

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 459\_2026.**

Demandante: [REDACTED]

Demandada [REDACTED]

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.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, 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, por outro; **2.º** Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, 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 proporcional do preço e à **resolução do contrato**; **3.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; **4.º** Não tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda, assistia-lhe o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto no **artigo 20.º**, daquele diploma.

**I. - Relatório:**

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

A demandante [REDACTED] residente na [REDACTED] apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **459\_2026**, 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 da 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na resolução do contrato e na condenação da devolução do preço pago pelo bem com fundamento na desconformidade das carpetes.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que as carpetes não se revelam desconformes, conforme parecer técnico do fornecedor daqueles, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral e pela sua absolvição do pedido.

#### **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 escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

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

A demandante encontrava-se representada pela Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> [REDACTED], Advogada, e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

A audiência arbitral realizou-se no Porto, na sede do tribunal arbitral, no dia 24-03-2026, pelas 15:20.

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:**

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 arbitral declare a resolução do contrato e a condenação da demandada na devolução do preço pago pelo bem, no caso a quantia de €607,12, e a demandada pugna, ao invés, pela improcedência total da ação arbitral e pela sua absolvição do pedido.

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 **€607,12**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o preço das carpetes 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, os factos admitidos por acordo, provados por documentos e/ou confessados, 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 13-09-2025 partes celebraram um contrato de compra e venda através do qual a demandante adquiriu à demandada duas carpetes para a sala de estar/jantar da sua habitação pelas quais pagou o preço de total de €607,12;
2. O preço foi pago no ato da celebração do contrato;
3. As carpetes foram entregues no dia 25-09-2025 na loja da demandada;
4. A demandante optou por estas carpetes por serem altamente resistentes aos elementos externos, inclusivamente lixívia e antialérgicos;
5. As carpetes encontravam-se embaladas e a demandante só as desembalou no dia 10-10-2025, data em que concluiu as obras na sua habitação;
6. Logo após o desembalamento a demandante detetou linhas de tecido levantadas em vários pontos das duas carpetes;
7. A demandante fotografou as carpetes e no dia 02-11-2025 deslocou-se à loja da demandada para mostrar às colaboradoras desta o estado das carpetes;
8. A demandante enviou as fotografias para as colaboradoras através da plataforma “whatsapp”;

9. No dia 03-11-2025 a demandante foi contactada pela demandada para entregar as carpetes no dia seguinte;
10. A demandante entregou as carpetes na loja da demandada no dia 04-11-2025;
11. No dia 13-11-2025 a demandante foi contactada para levantar as carpetes;
12. A demandante levantou as carpetes no dia 22-11-2025;
13. No dia 23-11-2025 a demandante detetou buracos nos pontos em que existiam linhas de tecido levantadas e o rebordo de uma delas danificado em dois pontos;
14. No dia 28-11-2025 a demandante deslocou-se à loja da demandada, devolveu as carpetes, resolveu o contrato e reclamou a devolução do preço.

**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 aos factos n.ºs 1-14 pelos documentos junto aos autos com a reclamação inicial (fatura-recibo da aquisição, fotografias das carpetes e reclamação escrita no livro de reclamações).

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada, formação da convicção deste tribunal arbitral e descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral, revelaram-se essenciais os meios de prova acima citados, que se resume, em suma, aos documentos junto aos autos, porquanto a demandante e a demandada não prestaram declarações de parte/depoimento de parte, não produziram prova testemunhal, pericial ou por inspeção.

Do acima exposto resultado, então, para este tribunal arbitral, que a demandante cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, na medida em que provou

os factos constitutivos do direito à resolução do contrato e devolução do preço do bem, no caso as desconformidades das carpetes.

Todavia, da norma do **artigo 344.º/1**, do Código Civil, a demandante sempre estaria dispensada da prova da conformidade do bem no momento da sua aquisição, porquanto daquelas resulta, a seu favor, uma presunção legal de desconformidade das carpetes quando as mesmas lhe foram entregues pela demandada.

Incumbia, por isso, à demandada, ilidir, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, aquelas presunções.

Pese embora ter intervindo nos presentes autos a verdade é que a demandante beneficia da presunção legal, 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.*”.

A demandada não logrou ilidir aquela presunção legal porquanto o único meio de prova apresentado para o efeito foi uma “declaração” emitida pela empresa que forneceu as carpetes à demandada que não é acompanhada de qualquer elemento de análise técnica que suporte as afirmações e conclusões constantes da citada declaração no sentido de que as carpetes não apresentam qualquer defeito de fabrico, defeito estrutural, falha de acabamento ou anomalia que, de acordo com aquela empresa, compromettesse a qualidade do produto.

Desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposo, pela demandada, da obrigação contratual e do dever legal de fornecer bens com os requisitos de conformidade objetiva e subjetiva, por um lado, pelo incumprimento do dever legal da devolução do preço em consequência da resolução operada pela demandante, por outro.

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

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda do bem a ausência das características contratadas, constitui uma falta de conformidade e, consequentemente, se assiste à demandante o direito à resolução tal como peticionado pelo mesmo na sua reclamação inicial.

Das normas dos **artigos 5.º, 6.º, 7.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, 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, 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*”.

A norma do **artigo 6.º** dispõe, então, 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;* c) *São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;* e d) *São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*”.

Quanto aos requisitos de objetividade dispõe, ainda, aquele diploma, no seu **artigo 7.º** 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;* b) *Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;* c) *Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável;* e 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.* 2 — O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que: a) *Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;* b) *No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou* c) *A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.* 3 — Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da

*celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.”.*

Relativamente à responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade diz-nos, então, o **artigo 12.º**, 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. 2 — Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste: a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos. 3 — Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores. 4 — O prazo referido no n.º 1 suspende -se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada. 5 — A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Ainda de acordo com o disposto no **artigo 15.º**, 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 proporcional do preço e à **resolução do contrato**: “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. 2 — O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo: a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; b) A relevância da falta de conformidade; e 18 de outubro de 2021 Pág. 14 Diário da República, 1.ª série N.º 202 c) A possibilidade de recurso

ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor. 3 — O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior. 4 — O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso: a) O profissional: i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem; ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º; iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor; b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade; c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda. 5 — A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade. 6 — O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima. 7 — O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei. 8 — O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora. 9 — O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor. 10 — Os direitos previstos no presente artigo transmitem -se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.”.

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.

No que concerne ao contrato de compra e venda resultou, suficientemente, 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, 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.

Não tendo a demandada entregado à demandada as carpetes com as características previstas no contrato de compra e venda assistia-lhe o direito à resolução do contrato e à devolução do valor de aquisição do bem, nos termos do disposto no **artigo 20.º**, daquele diploma: *“1 — O direito de resolução a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 15.º é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda. 2 — A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais. 3 — Se a falta de conformidade respeitar a uma parte dos bens e se verifique fundamento para a resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, o consumidor tem o direito a resolver o contrato na parte relativa ao bem não conforme ou a quaisquer bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes. 4 — O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina: a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor. 5 — O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresse em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. 6 — No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem. 7 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, e salvo situações em que incumba ao profissional a recolha do bem, o profissional pode proceder à retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio. 8 — O profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito.”.*

À luz deste quadro legal a demandada nunca poderia ter recusado, como fez, a resolução do contrato, tal como pretendido pela demandante, na data em que este reclamou a falta de conformidade das carpetes.

Os efeitos da resolução do contrato de compra e venda encontram-se previstos, por sua vez, no **artigo 433.º** do Código Civil.

Esta norma equipara os efeitos da resolução aos da nulidade ou anulabilidade dos negócios jurídicos previstos no **artigo 289.º**, daquele código.

Da conjugação destas normas resulta, então, que a resolução do contrato de compra e venda tem efeito retroativo, estando as partes obrigadas a restituir tudo o que tiverem prestado, ou seja, a demandada a devolver o preço pago pela demandante, como resulta, aliás, do já referido **artigo 11.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, no caso a quantia de €299,99.

*O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor*”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, “...*provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.*”.

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 suma: em face do exposto este tribunal conclui, assim, pela procedência total da ação, por provada, e, consequentemente, pela condenação da demandada no pedido, pois, verificando-se a falta de conformidade do bem assiste à demandante o direito à resolução do contrato e à devolução do preço.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **declaro a resolução do contrato de compra e venda e condeno a demandada a devolver à demandante a quantia de €607,12,** tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

#### **VI. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€607,12** (seiscentos e sete euros e doze 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, 17-04-2026.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

