

SENTENÇA

Processo n.º 378/2026

SUMÁRIO:

I - Por força da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação efetiva, conjugados com os termos que tenham sido contratados ou que no caso se apliquem aos bilhetes emitidos.

II - O apuramento de responsabilidade civil depende do cumprimento de vários pressupostos legais, que se cumpridos obrigam a parte a indemnizar a outra pelos danos comprovadamente tidos.

1. Identificação das partes

Reclamante: J

Reclamada: I (...)

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CICAP foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 11 de maio de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, é fixado de acordo com o pedido que o tribunal arbitral recebe do reclamante aquando da apresentação do mesmo, e que pode ser consultado na íntegra nos autos.

Neste caso centra-se na discussão de petição de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais face ao sucedido entre as partes, a que sumariamente alude o reclamante que a 17.02.2025 a reclamada procedeu à recolha de dois motores de portão da sua propriedade para diagnóstico e eventual reparação, tendo sido pago o valor de €25 a título de deslocação.

A 10.03.2025 foi o reclamante informado de que um dos motores estaria em fim de curso, sendo necessária a substituição por um novo, avaliado pela empresa em €402.35 e que o outro poderia ser reparado.

Contudo depois deste momento não lhe foi apresentado qualquer orçamento final, nem prestadas informações claras sobre a evolução do serviço.

Entre fevereiro e junho de 2025 e apesar das suas insistentes solicitações por atualização via WhatsApp a empresa protelou a resposta ou solução, indicando que se tinham esquecido do processo.

Em Junho de 2025 e face a ausência prolongada de resposta e à necessidade de encontrar outra empresa para avaliação estando há meses a abrir e fechar portões de forma manual solicitou a devolução dos motores. E foi nessa ocasião que foi informado que teria havido um erro interno, mas os dois motores haviam sido enviados para sucata sem o seu conhecimento ou consentimento.

Ainda foi tentado um acordo amigável para encerrar o assunto, mas passaram os meses sem solução e quase um ano depois da entrega não houve qualquer pagamento tendo ignorado a reclamação por carta registada com data de 08.01.2026.

Face ao incumprimento vem assim peticionar que por terem sido destruídos os motores sem que pudesse haver qualquer perícia sobre o real estado dos mesmos, a reclamada foi a causadora da perda total dos bens.

Requer assim que a mesma seja condenada ao pagamento do valor de €1029.70, pela quantia de €804.70 correspondentes ao valor dos dois motores novos, e a título de reembolso de custos, a quantia de €25 pela deslocação inicial, e a título de danos não patrimoniais pela privação do uso, a quantia de €200.

A Reclamada não apresentou contestação escrita, nem esteve presente na audiência nem se fez representar.

Já depois da audiência foi junto aos autos um print de uma encomenda de um kit de motor, para justificar o valor peticionado documentalmente de €804.70 – já que nenhum elemento documental existia que este tribunal pudesse considerar – sem que essa apresentação de encomenda possa servir de base para uma alteração do valor do pedido, mas sim para o fundamentar, o que se entende que foi feito.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao apresentado fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€1029.70** (mil e vinte e nove euros e setenta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante, acompanhado da esposa.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Tendo sido frustrada a primeira citação foi reenviada a mesma, constando dos autos o documento dos correios de que a segunda não foi levantada pela Reclamada, apesar de ter sido remetida devidamente para a sua sede.

Uma vez que se considera cumprido o requisito formal da citação e cuja culpa de não receção é imputável à mesma, prosseguiram estes autos, e lograda a hipótese de acordo foi ouvido o reclamante presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos factos tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante a 17.02.2025 entregou dois motores de portão identificados nos autos à Reclamada
- b. Para que esta efetuasse diagnóstico e eventual reparação.
- c. Para o levantamento dos bens pagou €25 pela deslocação
- d. A 10.03.2025 os motores foram avaliados em €402.35 – conforme mensagens trocadas – não tendo um deles reparação.

- e. Por mensagem em junho de 2025 foi confessado pela Reclamada ter destruído ou reciclado os bens,
- f. Que assim se perderam,
- g. Causando dano pela mesma perda ao consumidor
- h. Sem que este tivesse autorizado qualquer destruição
- i. Houve reclamação escrita a 08.01.2026, mas nunca foi o reclamante ressarcido do valor do dano patrimonial dos motores, avaliado e aqui peticionado na entrada desta ação em €804.70
- j. Pelos dois motores no estado em que estavam
- k. Sendo que à data um bem novo, tem um valor muito acima.
- l. O consumidor esteve privado do uso dos motores nos portões dos mesmos por causa que não lhe é imputável.
- m. Causando-lhe um dano não patrimonial estimado em €200.

7.2. Dos factos tidos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que a Reclamada cumprido com todos os direitos dos consumidores;
- b. Que a Reclamada tenha ressarcido o consumidor do dano patrimonial causado,
- c. E por todos os danos não patrimoniais pela privação tidos com esta situação.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/testemunhos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, terá sido realizado verbalmente um contrato de empreitada na modalidade de prestação de serviços, em que aquela ficou de avaliar dois motores, e diagnosticar os mesmos, para eventual reparação.

Sendo o consumidor uma pessoa singular e os motores para uso não profissional, e a reclamada uma sociedade comercial ou equiparada à luz da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, como profissional faz recair esta situação no âmbito da defesa do consumidor e da nossa competência.

Contudo o serviço em causa nunca chegou a ser prestado, ainda que tivesse sido informado da ausência de reparação de um dos motores, e estimado o preço de aquisição em €804.70.

Isto porque e conforme confessado pela mesma em mensagens que constam nos autos, houve perda ou destruição dos bens na posse e à guarda da reclamada sem autorização do reclamante o que o privou do acesso aos mesmos.

Pelo que implica analisarmos à luz do direito civil do instituto da responsabilidade civil e dos seus pressupostos, que se cumpridos obrigam à reconstituição natural dos factos ou respetiva indemnização.

Assim na responsabilidade civil cabe distinguir a responsabilidade civil contratual (obrigacional) que é a que decorre da falta de cumprimento das obrigações emergentes dos contratos e a responsabilidade civil extracontratual (delitual/aquiliana) que é a que advém da violação de direitos absolutos (violação de deveres genéricos de respeito, violação de normas gerais destinadas à proteção de outrem) ou da prática de certos atos que, embora lícitos, causam prejuízo a outrem.

A responsabilidade extracontratual surge como consequência da violação de direitos absolutos, que se encontram desligados de qualquer relação pré-existente entre o lesante e o lesado e a responsabilidade contratual pressupõe a existência duma relação intersubjetiva, que atribuíra ao lesado um direito à prestação, surgindo como consequência da violação de um dever emergente dessa mesma relação (caso típico da violação de um contrato).

As duas aludidas categorias de responsabilidade civil, porque diferentes, foram tratadas pelo Código Civil em secções diferentes quanto à regulação da sua fonte, concretamente, nos artigos 483.º e seguintes para a responsabilidade civil extracontratual e nos artigos 798.º e seguintes para a responsabilidade contratual; contudo, existem normas atinentes à responsabilidade delitual que se aplicam, manifestamente, à responsabilidade contratual, como é o caso das referentes à obrigação de indemnizar, que foi objeto de um tratamento unitário pelo legislador nos artigos 562.º e seguintes do Código Civil.

Por outro lado, importa frisar que a responsabilidade civil obrigacional deve ser considerada como sendo uma fonte de obrigações, tal como a delitual, e não como uma mera modificação da obrigação inicialmente constituída.

No entanto, o dever de prestar, violado, não se confunde com o dever de indemnizar originado em consequência dessa violação tendo antes uma fonte autónoma: a responsabilidade obrigacional.

No caso concreto, uma vez que o litígio entre as partes emerge estritamente de um contrato de empreitada na modalidade de prestação de serviço quanto a reparação e diagnóstico de motores pelo facto do reclamante ter sofrido danos à perda dos bens decorrentes do serviço que havia sido contratado, estando assim no domínio da responsabilidade civil contratual, na qual, como dissemos, está em causa a violação de direitos de crédito ou de obrigações em sentido técnico, nelas se incluindo não só os deveres primários de prestação, mas também deveres secundários.

Conforme decorre do disposto no artigo 798 do Código Civil, os pressupostos da responsabilidade civil contratual em pouco ou nada diferem dos da responsabilidade extracontratual (cf. artigo 483.º, n.º 1, do Código Civil); são eles:

a) o facto voluntário do agente a que a lei faz menção quando na estatuição se refere ao "devedor que", ou seja, quando estabelece que o incumprimento é consequência de um comportamento do obrigado;

b) a ilicitude traduzida na utilização do verbo faltar como sinónimo de violar não o direito absoluto de outrem, mas um direito de crédito ou relativo: "falta ao cumprimento da obrigação";

c) a imputação subjetiva, ou seja, a culpa a que a norma legal se refere expressamente quando utiliza o advérbio de modo "culposamente";

d) o dano, uma vez que a lei fala em responsabilidade pelos prejuízos; e,

e) a imputação objetiva, isto é, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, que no texto da norma legal decorre da fórmula "que causa ao credor".

Aqui chegados, importa verificarmos se ocorreu a violação de quaisquer obrigações contratualmente assumidas pela Reclamada, que tenha sido

causadora de danos ao Reclamante, e, se se concluir pela sua ocorrência, verificarmos qual a medida da respetiva responsabilidade a cargo da Reclamada.

O "Cumprimento e não cumprimento das obrigações" vem regulado nos artigos 762.º e seguintes do Código Civil, sendo que o princípio da pontualidade no cumprimento das obrigações que tenham por fonte contratos se encontra materializado quer no n.º 1 do artigo 763.º, quer no n.º 1 do artigo 406., ambos do Código Civil.

O cumprimento, de acordo com o n.º 1 do artigo 762º do Código Civil, consiste na realização da prestação devedora, ou seja, na realização voluntária da prestação pelo devedor, que ela se vinculou, impondo o subsequente n.º 2 que a conduta de ambas as partes na relação obrigacional se pautar pelas regras da boa fé; atuar de boa fé no cumprimento da obrigação é agir com o maior empenho, lealdade e correção na realização da prestação a que o devedor se encontra adstrito.

Assim, o vínculo obrigacional é uma realidade complexa, que não se reconduz ao mero dever de prestar a cargo do devedor, englobando deveres acessórios de conduta, baseados na boa-fé, designadamente, deveres de lealdade, de esclarecimento, de colaboração e de proteção.

O artigo 798.º do Código Civil, ao estatuir que "o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor", enuncia o princípio geral da responsabilidade obrigacional subjetiva que, tal como a responsabilidade delitual (cf. artigo 483º do Código Civil), supõe um ilícito (o incumprimento), a culpa, um dano e uma relação causal entre aquele e este, sendo que neste regime há uma presunção geral de culpa do devedor (cf. artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil).

Com efeito, decorre do n.º 1 do artigo 799 do Código Civil uma presunção de culpa do devedor pelo não cumprimento, tendo, contudo, este de ser, efetivamente, provado pelo credor, bem como os demais requisitos, sendo a culpa, nos termos do subsequente n.º 2, "apreciada nos termos aplicáveis à

responsabilidade civil", remetendo-nos, assim, para o n.º 2 do artigo 487 do Código Civil.

Nesta conformidade, impende sobre o agente um dever de diligência que, constituindo um dever legal de conteúdo indeterminado (diligência juridicamente devida), é a que teria tido um bom pai de família colocado nas circunstâncias do agente, daí decorrendo, designadamente, que tal diligência tem necessariamente uma medida diversa para o mesmo ato se o agente for um profissional ou não, exigindo-se àquele uma perícia, conhecimento, qualificações não esperáveis deste.

Ademais, pode o incumprimento resultar da não observância de deveres principais e essenciais ou de deveres acessórios e secundários.

Cumprе, pois, аferir se o contrato celebrado entre as partes foi incumprido pela Reclamada e, em caso afirmativo, determinar as consequências desse incumprimento, particularmente as de índole indemnizatória. São três as formas/modalidades de não cumprimento do contrato: o incumprimento definitivo, a mora e o cumprimento defeituoso. O incumprimento em sentido amplo, no qual se inclui o cumprimento defeituoso, vem previsto nos artigos 798 e 799 do Código Civil, estatuinto n. 1 deste último artigo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Porém, para que o devedor incorra em responsabilidade contratual e em obrigação de indemnizar é necessário que se encontrem preenchidos os sobreditos pressupostos, cuja verificação cumpre аferir.

Na análise do requisito da ilicitude é essencial determinar quais as obrigações das partes, decorrentes do contrato celebrado, e comparar o conteúdo das mesmas com os comportamentos efetivamente adotados, а fim de аferir se estes traduzem violações daquelas; sendo certo que devedor está obrigado não só ao que expressamente se estipulou, mas também ao que decorra das regras da boa-fé, como resulta do referido n.º 2 do artigo 762 do Código Civil.

O credor tem, pois, de provar a ilicitude bem como o dano e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, presumindo-se, contudo, a culpa (n. 1 do artigo 799 do Código Civil).

No caso concreto, face aos factos provados, afigura-se estarem verificados todos os requisitos da responsabilidade civil contratual, ou seja, o facto, a ilicitude, a imputação subjetiva (culpa), a imputação objetiva (nexo de causalidade) e os danos.

Efetivamente, da factualidade provada resulta que o Reclamante entregou dois motores para apreciação da reclamada, tendo pago uma deslocação de €25 que se vem a revelar inútil, pois a reclamada na posse dos bens destruiu os mesmos sem autorização, impedindo que estes voltassem à esfera jurídica do reclamante.

Assim, dúvidas não subsistem de que a conduta da Reclamada é ilícita, por violação das obrigações assumidas enquanto estava com os bens em sua posse, presumindo-se a culpa da Reclamada, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil.

Não tendo a Reclamada ilidido tal presunção legal de culpa no incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação em causa, constituiu-se na obrigação de indemnizar o Requerente pelos danos patrimoniais sofridos, aqui peticionados.

A reclamada deverá indemnizar o reclamante pelo valor total do dano patrimonial causado com a perda/extravio/estrago dos motores em causa, e a despesa da deslocação que assim se revela inútil e imputável àquela no valor total de €804,70 mais €25, ou seja €829.70.

Mais, a indemnização deve ser ainda ajustada para cobrir todas as necessidades decorrentes do sucedido, nomeadamente a alegada privação do

uso, devendo ainda indemnizar o Reclamante pelos danos não patrimoniais considerando a perda e o impacto na sua vida devido à ausência dos seus bens, que este avaliou e peticiona pela quantia de €200.

No âmbito do direito do consumo, nomeadamente pelo art. 12.º da Lei 24/96, de 31 de julho, são admissíveis os danos não patrimoniais como aqueles que não afetam diretamente o património ou a situação económica da vítima, mas que provocam sofrimento, dor, angústia ou afetam outros bens e interesses imateriais da pessoa.

Atente-se, no sofrimento, angústia, dor ou humilhação causados pela "desconformidade" do serviço adquirido, que afeta o reclamante, nomeadamente com a alegada privação do uso daqueles bens, e que este estima em danos não patrimoniais de €200, quantia que este tribunal entende ser razoável para os meses de espera.

Em qualquer destes casos, o consumidor tem direito a ser indemnizado pelos danos não patrimoniais, caso consiga demonstrar o sofrimento ou prejuízo causado, independentemente de não haver um impacto direto no seu património, o que o tribunal entende que fez, atendendo ainda ao resultante do art.º 496 .º CC.

Assim segundo o n.º 1 do artigo 496º do Cod. Civ., só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pela Reclamante merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão proferida pelo Tribunal Arbitral de consumo afeto ao CACRC, de 15/05/2018, no proc. nº 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não

patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica.

Tendo o tribunal, nos termos do n.º 3, do citado artigo 496º e do disposto no art.º 494, ambos do Código Civil por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes, liberdade para fixar o montante compensatório de tais danos, atendendo ao pedido realizado e ao que considerar ter sido dado como provado.

Pelo que deverá assim a reclamada ressarcir o reclamante através de uma indemnização por danos não patrimoniais, visando reparar a privação e o impacto na sua vida de toda esta situação no valor de €200.

Assim e sem mais considerações, tem a pretensão de ser deferida, termos em que deve a Reclamada pagar ao Reclamante a quantia global peticionada nesta ação.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas ou a pagar no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de pagamento de €1029.70.

Deposite e notifique.

Porto, 20 de maio de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos