

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 76_2026.

Demandante: **C** [REDACTED]

Demandada: **H** [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 resolução do contrato, nos termos do **artigo 15.º/1-alínea c**); **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 à demandante o bem com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à resolução do contrato, nos termos do disposto nos **artigo 15.º/1-alínea a**), do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados pelo incumprimento da demandada (**artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

I. - Relatório:

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

A demandante C [REDACTED], residente na P [REDACTED], apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **76_2026**, contra a demandada “M [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 do contrato e na condenação da demandada na devolução do preço e no pagamento da quantia de €350,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais decorrente do incumprimento contratual da demandada.

A demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação alegando, para o efeito, que o bem vendido à demandante não se revela desconforme com o contrato, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral e pela absolvição dos pedidos.

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 17.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 17.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 15.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 deste Tribunal Arbitral, no dia 18-03-2026, pelas 10:12.

A demandante esteve presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º [REDACTED], Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação prévia àquela audiência.

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**).

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 **€995,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor total resultante da soma dos pedidos da demandante.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

A fundamentação da decisão arbitral quanto à matéria de facto constitui uma exigência essencial do processo equitativo e do próprio Estado de Direito, assumindo particular

relevância enquanto garantia de transparência, controlo jurisdicional e legitimação da atividade decisória do tribunal arbitral.

A motivação da resposta à matéria de facto não se esgota numa mera enumeração dos factos provados e não provados, antes impondo a explicitação crítica do percurso cognitivo e valorativo seguido pelos árbitros na apreciação da prova produzida

No ordenamento jurídico português, a exigência de fundamentação das decisões jurisdicionais encontra assento constitucional no **artigo 205.º/1**, da Constituição da República Portuguesa (CRP), segundo o qual “1. *As decisões dos tribunais que não sejam de mero expediente são fundamentadas na forma prevista na lei. (...);*”.

Embora os tribunais arbitrais não integrem, em sentido estrito, a organização judiciária estadual, exercem função jurisdicional, encontrando-se igualmente sujeitos às exigências estruturantes de fundamentação, imparcialidade e racionalidade decisória, e, sobretudo, têm reconhecimento constitucional no **artigo 209.º/3**, da CRP, que dispõe que “3. *A lei determina os casos e as formas em que os tribunais previstos nos números anteriores se podem constituir, separada ou conjuntamente, em tribunais de conflitos.*”.

A fundamentação da sentença arbitral emerge, assim, como corolário dos princípios do contraditório, da igualdade das partes e da tutela jurisdicional efetiva, consagrados nos **artigos 20.º e 202.º** da CRP.

A nível infraconstitucional, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), prevê expressamente, no **artigo 42.º/3**, que a sentença arbitral deve ser fundamentada, salvo se as partes tiverem dispensado essa exigência ou se a decisão resultar de acordo entre elas.

A fundamentação deve abranger tanto a matéria de direito como a matéria de facto sob pena de a decisão padecer de insuficiência estrutural suscetível de comprometer a sua validade.

A motivação da decisão sobre a matéria de facto desempenha diversas funções essenciais, desde logo permite às partes compreender as razões pelas quais determinados meios de prova foram considerados credíveis e outros desvalorizados, assegurando a transparência da decisão e prevenindo a arbitrariedade.

Simultaneamente, possibilita o controlo jurisdicional da sentença arbitral, designadamente em sede de ação de anulação prevista no **artigo 46.º** da LAV, sobretudo quando esteja em causa a violação de princípios fundamentais do processo arbitral.

A jurisprudência portuguesa tem reiteradamente afirmado que a fundamentação não pode ser meramente aparente, genérica ou conclusiva.

Exige-se uma motivação efetiva, ainda que sintética, apta a revelar o caminho lógico seguido pelo tribunal arbitral na formação da sua convicção.

Neste sentido, o Supremo Tribunal de Justiça tem vindo a afirmar que a fundamentação da decisão sobre a matéria de facto não se basta com a mera indicação dos meios de prova considerados, exigindo antes a explicitação do percurso lógico-racional que conduziu à formação da convicção do julgador (Acórdão de 24-11-2016 proferido nos autos do processo n.º1052/14.1TBBCL.P1.S1).

Particularmente relevante é a articulação entre o princípio da livre apreciação da prova e o dever de fundamentação.

Embora os árbitros beneficiem de ampla liberdade valorativa na apreciação dos meios probatórios, essa liberdade não equivale a discricionariedade arbitrária.

A convicção do tribunal arbitral deve assentar em critérios racionais, objetiváveis e controláveis, sendo precisamente a fundamentação o instrumento que exterioriza essa racionalidade decisória.

Em síntese, a fundamentação da sentença arbitral relativamente à matéria de facto não constitui uma mera formalidade procedimental, mas antes uma exigência essencial de validade, racionalidade e legitimidade da decisão jurisdicional arbitral.

Através dela assegura-se a transparência do exercício jurisdicional, a proteção dos direitos das partes e a possibilidade de controlo da atividade decisória do tribunal arbitral, reforçando-se, em última análise, a credibilidade e a confiança no sistema arbitral.

Assim, finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte presadas pela demandante, os depoimentos das testemunhas arrolada pela demandada, os documentos junto aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, 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 demandante acedeu ao perfil da demandada nas redes sociais em busca de uma cama com sistema elevatório e caixote de arrumação;
2. A demandante visualizou um vídeo de uma cama com estas características;
3. A demandante deslocou-se à loja da demandada e nesta encontrava-se uma cama com sistema elevatório, caixote de arrumação e tábuas estofadas;
4. A demandante celebrou com a demandada no dia 04-08-2025 um contrato de compra e venda através do qual lhe adquiriu uma cama com aquelas características pelo preço de €645,00 com transporte incluído;
5. A demandada fez constar da nota de encomenda uma cama diferente da que se encontrava exposta na loja e que é objeto daquele contrato;
6. A demandada entregou a cama na residência da demandante no dia 15-10-2025;
7. Quando os trabalhadores da demandada começaram a montar a cama a demandante detetou amolgadelas e riscos na estrutura interior, caixote sem estofamento e sem armazenamento fechado, deixando o chão visível, ligação central amolgada, parafusos mal encaixados e tortos;
8. Detetou ainda que o sistema elevatório não fecha sem o colchão;
9. A demandante alertou os trabalhadores da demandada para os defeitos da cama;

10. Estes limitaram-se a responder que deveria reclamar junto da gerência;
11. No dia 20-10-2025 a demandante fotografou e filmou os defeitos detetados e enviou as fotografias e o vídeo para a demandada através de mensagens de whatsapp;
12. No dia 21-10-2025 a demandada respondeu à demandante dizendo que a “cama está conforme”, “não há defeitos” e “não existem fundamentos para substituição ou rescisão”;
13. A demandada não se deslocou à residência da demandante para apurar o estado da cama;
14. A demandante contactou a demandada por escrito e telefonicamente para resolver o problema dos defeitos da cama;
15. A demandada recusou-se sempre a fazê-lo;
16. No dia 27-10-2025 a demandante deslocou-se à loja da demandada e constatou que a cama que comprara se encontrava exposta na loja e era diferente da que lhe fora entregue e montada;
17. A cama exposta na loja encontrava-se com o sistema elevatório fechado sem o colchão;
18. A demandada forneceu e montou na habitação da demandante uma cama diferente da que lhe vendeu;
19. Durante um mês a demandante contactou a demandada para resolver esta situação;
20. A demandada só passado um mês é que se disponibilizou para se deslocar à habitação da demandante e analisar a cama;

21. Nesse momento a demandante já tinha perdido a confiança na demandada, no bem que lhe adquiriu e pretendia resolver o contrato e exigir o reembolso do preço;

22. As deslocações, contactos telefónicos, privação do uso do bem causaram stress, ansiedade, tristeza, angústia, depressão, insónias, mau humor, na 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 aos factos n.ºs 1-22 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, na audiência arbitral, pelas comunicações escritas trocadas entre as partes, junto aos autos com a reclamação inicial, pelo registo fotográfico da cama, junto aos autos com a reclamação inicial, e pela nota de encomenda junto aos autos com a contestação.

A finalidade da prova é a de permitir o conhecimento acerca da verdade dos enunciados fácticos do caso (cfr. Luís Filipe Pires Sousa “Direito Probatório Material Comentado”, Almedina, 2.ª edição, página 11).

As regras do ónus da prova estão consagradas no **artigo 342.º** do Código Civil nos termos seguintes: “1. *Aquele 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.*”

À demandante competia provar os factos que, segundo a norma substantiva aplicável, servem de pressuposto ao efeito jurídico por ela pretendido, ou seja, terá o ónus de provar os factos constitutivos correspondentes à situação de facto traçada na norma substantiva em que funda a sua pretensão (**artigo 342.º/1** do Código Civil).

À demandada incumbia a prova dos factos correspondentes à previsão (abstrata), da norma substantiva em que baseia a causa impeditiva, modificativa ou extintiva do efeito jurídico pretendido pela autora (**artigo 342.º/2** do Código Civil).

No que se refere ao ónus da prova, é habitual fazer-se a distinção entre ónus da prova subjetivo e objetivo, sendo que o primeiro visa determinar a parte sobre a qual recai o ónus de apresentar a prova de um facto controvertido ao passo que o segundo visa determinar a parte sobre a qual incide o risco da falta de prova desse facto.

Normalmente o risco da falta de prova de um facto incide sobre a parte onerada com a demonstração desse facto.

Para o apuramento da matéria de facto, formação da convicção deste tribunal arbitral e descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se determinantes os meios de prova acima enunciados.

Pese embora ter intervindo nos presentes autos na audiência arbitral 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.”*

A demandada não logrou, por isso, ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposos, pela demandada, da obrigação de entregar um bem conforme com o contrato.

Em face do exposto, este tribunal arbitral conclui, então, que a demandante logrou provar os factos constitutivos do direito alegado, à luz das regras do ónus da prova previsto no **artigo 342.º**, do Código Civil, e que a demandada não conseguiu, ao invés, provar os factos impeditivos do direito alegado pela demandante, de acordo com disposto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de compra e venda de uma cama relativamente à qual a demandante, enquanto consumidora, pretende a sua resolução, a devolução do preço e uma indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais causados em consequência do incumprimento culposo do contrato pela demandada.

O contrato de compra e venda constitui o negócio jurídico através do qual se transmite a propriedade de uma coisa ou outro direito, mediante um preço, nos termos do **artigo 874.º** do Código Civil.

Entre as obrigações principais do vendedor encontra-se a entrega da coisa vendida em conformidade com o contrato celebrado, apta ao uso a que se destina e dotada das qualidades legitimamente esperadas pelo comprador.

No domínio da venda de bens de consumo, o ordenamento jurídico português consagra um regime especial de proteção do consumidor, atualmente previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna as Diretivas (UE) 2019/770 e 2019/771.

Este diploma estabelece que o profissional está obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato, respondendo pelas faltas de conformidade existentes à data da entrega do bem e que se manifestem dentro do prazo legalmente previsto.

Nos termos dos **artigos 6.º** e seguintes do referido diploma, o bem deve corresponder à descrição, quantidade, qualidade, funcionalidade, compatibilidade e demais características previstas no contrato, devendo igualmente ser adequado às utilizações habitualmente dadas a bens do mesmo tipo e apresentar a qualidade e o desempenho normais e razoavelmente expectáveis.

Quando a cama adquirida apresenta uma anomalia, deficiência ou defeito que comprometa o seu normal funcionamento, segurança, fiabilidade ou aptidão para a utilização a que se destina, verifica-se uma situação de falta de conformidade, desde que tal defeito não resulte de utilização indevida pelo consumidor nem de circunstância posterior à entrega do bem.

Perante a falta de conformidade, assiste ao consumidor o direito à reposição da conformidade através da reparação ou substituição do bem, bem como, verificadas determinadas condições legais, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

Estes direitos obedecem a uma lógica de graduação e proporcionalidade, devendo a resolução contratual ser reservada para situações em que a desconformidade assuma relevância bastante ou não tenha sido eliminada através dos meios primários de tutela previstos na lei.

A responsabilidade do vendedor assenta numa garantia legal objetiva, não dependendo da demonstração da sua culpa.

Basta ao consumidor provar a existência da desconformidade do bem, incumbindo ao profissional afastar a presunção legal de que a falta de conformidade existia à data da entrega quando esta se manifeste dentro do período legalmente estabelecido.

Acresce que o princípio da boa-fé, consagrado nos **artigos 227.º/1, e 762.º/2**, do Código Civil, impõe às partes deveres de lealdade, cooperação e correção na execução do contrato, exigindo ao vendedor que assegure a entrega de uma cama apta ao uso normal, e ao comprador que faculte ao vendedor a possibilidade de averiguar e sanar os defeitos denunciados, nos termos legalmente previstos.

No direito português, a responsabilidade civil contratual encontra o seu regime fundamental nos **artigos 798.º** e seguintes do Código Civil.

O **artigo 798.º** estabelece que *«o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor»*, enquanto o **artigo 799.º** consagra uma presunção de culpa do devedor.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a verificação cumulativa de um facto ilícito traduzido no incumprimento ou cumprimento defeituoso de uma obrigação contratual, a culpa do devedor, o dano e o nexo de causalidade entre o incumprimento e os prejuízos invocados.

Nos termos dos **artigos 798.º e 799.º** do Código Civil, uma vez demonstrada a falta de cumprimento, presume-se a culpa do devedor, recaindo sobre este o ónus de provar que a inexecução da obrigação não lhe é imputável.

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, 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 reposta sem encargos por meio de reparação ou substituição, à redução adequada 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. (...)*”.

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**).

O **artigo 3.º** dispõe, então, que: “O consumidor tem direito: a) **À qualidade dos bens e serviços;** b) *À protecção da saúde e da segurança física;* c) *À formação e à educação para o consumo;* d) *À informação para o consumo;* e) **À protecção dos interesses económicos;** f) *À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos;* g) *À protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;* h) *À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.*”.

Por sua vez, o **artigo 4.º** consagra que: “Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”.

Por fim, o **artigo 12.º** dispendo quanto ao direito à reparação dos danos preceitua que “1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. 2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.”.

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.

Verificando-se, desse modo, os pressupostos de facto e direito enunciados no **artigo 11.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, por um lado, a violação do prazo máximo de reparação do bem, por outro e, por fim, a perda de confiança da demandante na demandada e no bem que lhe adquiriu, a demandante estava legitimada para declarar a perda definitiva de interesse no cumprimento do contrato e, assim, obter a sua resolução pela via arbitral.

Os efeitos da resolução do contrato 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 d tem efeito retroativo, estando as partes obrigadas a restituir tudo o que tiverem prestado, ou seja, a demandante devolver o bem e demandada devolver o preço pago por aquela, como resulta, aliás, do já referido **artigo 11.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

O demandado também não conseguiu ilidir a presunção de culpa no incumprimento prevista no **artigo 799.º/1**, do Código Civil, e no já citado **artigo 11.º/11**, porquanto não provou que o incumprimento do prazo não lhe é imputável.

Não tendo a demandada entregue à demandante o bem adquirido por este com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à resolução do contrato, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1-alínea c)**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e consequentemente, ao reembolso do preço pago pelo bem.

Por fim, o **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dispondo quanto ao direito à reparação dos danos, preceitua que *“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. 2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.”*

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

O dano patrimonial corresponde à lesão de interesses suscetíveis de avaliação pecuniária, traduzindo-se numa diminuição do património do lesado ou na perda de um incremento patrimonial que, segundo o curso normal das coisas, seria expectável obter.

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 - cfr. **artigo 566.º/1/2**, do Código Civil.

O dano patrimonial consiste na afetação de interesses de natureza económica suscetíveis de avaliação pecuniária, traduzindo-se numa diminuição do património do lesado ou na perda de vantagens patrimoniais que, segundo um juízo de probabilidade razoável, seriam obtidas não fora a ocorrência do facto lesivo.

Compreende, por isso, quer os danos emergentes, correspondentes às perdas efetivamente sofridas, quer os lucros cessantes, relativos aos ganhos frustrados, devendo a respetiva indemnização ser determinada de acordo com a teoria da diferença prevista no **artigo 566.º/2**, do Código Civil.

A este propósito dispõe o **artigo 566.º/3**, do Código Civil que *“Se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”*.

Aderimos à posição que defende que a mera indisponibilidade do bem comporta um dano para o seu proprietário que deverá ser objecto de ressarcimento.

Como se pode ler no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 12-01-2010, processo n.º 314/06.6TBCSC.S1: *“O proprietário privado por terceiro do uso de uma coisa tem, por esse simples facto e independentemente da prova cabal da perda de rendimentos que com ela obteria, direito a ser indemnizado por essa privação, indemnização essa a suportar por quem leva a cabo a privação em causa. A privação do uso do veículo constitui um dano indemnizável, por se tratar de uma ofensa ao direito de propriedade e caber*

ao proprietário optar livremente entre utilizá-lo ou não, porquanto a livre disponibilidade do bem é inerente àquele direito constitucionalmente consagrado (artigo 62.º da CRP)”.

Como vimos, a demandante provou a privação da utilização do bem adquirido à demandada, de modo que, confirmado o dano da privação do uso, resta apenas a respetiva operação de quantificação.

Saliente-se, desde logo, que não é fácil definir o “quantum” de tal dano, sobretudo quando se defende a indemnização do mesmo, ainda que na ausência de prova de prejuízos concretos.

Todavia, para recorrer a estes mecanismos as partes terão de fornecer factos para que o tribunal possa chegar a alguma conclusão.

Não o fazendo, o tribunal ficará impedido de utilizar estes critérios.

Porém, se o tribunal não dispõe de elementos suficientes para calcular a diferença patrimonial entre a situação atual e a que o lesado teria se não tivesse ocorrido o evento, como ocorre no presente caso, sempre o tribunal deverá recorrer à equidade para fixar uma indemnização, nos termos previstos no **artigo 566.º/3**, do Código Civil, acima transcrito.

Apesar da exiguidade dos elementos provados, crê-se possível, com recurso à equidade e a regras de experiência, fixar o montante adequado para ressarcir o dano da privação do uso.

Considerando as regras da experiência e efetuando um prudente juízo de equidade, nos termos do disposto no **artigo 566.º/3**, do Código Civil, mormente balizar os valores em causa, decide-se quantificar tal dano patrimonial no montante de €100,00.

Quanto aos danos não patrimoniais, cumpre referir, desde logo, que a indemnização do dano não patrimonial é concebida em moldes diferentes dos do dano patrimonial, na medida em que nada se reintegra, nada se restitui, como sucede no dano patrimonial.

O que vale por dizer que no dano não patrimonial há uma reparação, a atribuição de uma soma de dinheiro que se julga adequada para compensar e reparar dores ou sofrimentos

através do proporcionar de certo número de alegrias e satisfações que as minorem ou façam esquecer.

Embora a indemnização se destine a “*reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação*” – cfr. **artigo 562.º** do Código Civil; no caso da indemnização por danos morais o que se visa não é a reparação integral, porquanto o dano é de difícil quantificação, em atenção ao bem violado, mas apenas a compensação do lesado pelo dano sofrido aliado à eventual sanção aplicável ao lesante.

Com efeito, o dano não patrimonial não assume uma feição reparatória, revestindo antes uma natureza compensatória ou sancionatória.

Compensatória, na medida em que não se está perante uma indemnização em dinheiro, de valor equivalente aos danos, mas antes perante uma compensação, atribuindo-se uma soma pecuniária que proporcione ao lesado satisfações que de algum modo a façam esquecer a dor ou desgosto.

Preceitua o **artigo 496.º/1**, do Código Civil que na fixação da indemnização, deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Portanto, o montante da compensação do dano deve ser calculado segundo critérios de equidade, como se refere no **artigo 496.º/4**, tendo em conta os critérios previstos no **artigo 494.º**, ambos do Código Civil.

O montante da indemnização será fixado equitativamente pelo tribunal tendo em conta todas as circunstâncias do caso concreto e não esquecendo que o principal fim visado pela “compensação” é o de proporcionar ao lesado os meios para se “distrair” do seu sofrimento físico, moral ou psicológico.

Deve, pois, o Tribunal praticar uma justiça de proporção, de adequação às circunstâncias, de equilíbrio.

No caso concreto, em face dos factos provados provaram-se circunstâncias que ultrapassam os simples incómodos ou meros transtornos (em relação aos quais a tutela do direito não se

justifica – **artigo 496.º/1**, do Código Civil), mas sim elementos de elevada relevância que se repercutiram negativamente na qualidade de vida da demandante.

Nesta sequência, consideramos que os danos não patrimoniais sofridos pela demandante merecem ser ressarcidos.

Quanto ao montante da indemnização, atendendo ao critério da equidade (**artigo 496.º/3** do Código Civil), condicionada pelos parâmetros previstos no **artigo 494.º**, desse diploma, considerando as regras da boa prudência, da justa medida das coisas e da criteriosa ponderação das realidades da vida, tendo em atenção os factos acima descritos, com destaque para os incómodos e transtornos sofridos pela demandante, porque se trata de uma patente situação de violação dos direitos de personalidade, considera-se adequado e equilibrado o valor de €175,00.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente, procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente:

- a) **Declaro a resolução do contrato e condeno a demandada a devolver €645,00 à demandante;**
- b) **Condeno a demandada a pagar à demandante €100,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais;**
- c) **Condeno a demandada a pagar à demandante €175,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais.**

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 **€995,00** (novecentos e noventa e cinco euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 27.º/3** do Regulamento do CICAP, 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 18.º/2** do referido regulamento.

Porto, 21-06-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

