

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 430_2026.

Demandante: **Catarina Isabel Pinto de Sousa.**

Demandada: **Rádio Popular – Electrodomésticos, S.A..**

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 entregado aa demandante o bem com as características previstas no contrato de compra e venda assistia-lhe o direito à substituição do bem, nos termos do disposto no **artigo 18.º**, daquele diploma.

I. - Relatório:

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

A demandante **Catarina Isabel Pinto de Sousa**, residente rua Martins de Freitas, 103, casa 1, 4100-327, no Porto, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **430_2026**, contra a demandada **“Rádio Popular”**.

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 substituição do bem com fundamento na desconformidade do bem adquirido com as características previstas no referido contrato.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, a conformidade do bem com o contrato, por um lado, e ausência de embalagem da televisão como justificação para a recusa da substituição, por outro, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral, por não provada, 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 15.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 17.º** a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerassem relevante.

A demandada contestou por escrito no prazo concedido para o efeito.

A demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º Rui Aparício Santos, Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

A audiência arbitral realizou-se no Porto, na sede do Tribunal Arbitral, no dia 20-04-2026, pelas 10:20.

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 17.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 27.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 condene a demandada na substituição do bem que lhe adquiriu com fundamento na desconformidade do mesmo com as características previstas no referido contrato e, aquela, pugna, ao invés, pela sua absolvição de tais pedidos com fundamento na inexistência da desconformidade denunciada pela demandante.

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 **€999,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

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-razional 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, o depoimento da testemunha 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. No dia 07-12-2025 a demandante adquiriu à demandada uma televisão da marca “LG, pelo preço de €999,99;
2. A televisão foi adquirida numa loja física da demandada;
3. A demandante acordou com a demandada a entrega da televisão na sua habitação;
4. A entrega foi realizada por uma empresa contratada pela demandada;
5. No dia e hora previsto a demandante encontrava-se na sua habitação acompanhada da mãe e do namorado;
6. A empresa transportadora deixou a televisão, a demandante assinou o documento de receção e a empresa abandonou a sua habitação sem a embalagem da televisão;
7. A empresa transportadora estava com muita pressa e informou a demandante que não poderia aguardar pelo desembalamento da televisão para levar a caixa;
8. O documento de receção da televisão menciona que a caixa deveria ser recolhida pela empresa transportadora;

9. Após o desembalamento a demandante reencaminhou a embalagem para ser reciclada;
10. A demandante instalou a televisão e detetou “efeito nuvem” excessivo na imagem da televisão;
11. O “efeito nuvem” excessivo é um defeito visual em televisores LCD/LED onde a luz de fundo brilha de forma desigual através do ecrã criando manchas esbranquiçadas ou acinzentadas semelhantes a nuvens;
12. A demandante deslocou-se à loja da demandada acompanhada pelo seu namorado;
13. A demandante exibiu a televisão aos trabalhadores da demandada;
14. Estes ligaram a televisão, confirmaram a existência de manchas e informaram a demandante que substituiriam a televisão;
15. Aqueles solicitaram a embalagem da televisão;
16. A demandante informou que não dispunha da embalagem;
17. Aqueles informaram a demandante que só poderiam substituir a televisão mediante a entrega da embalagem invocando, para o efeito, a política de devoluções da demandada;
18. A demandante informou a demandada que desconhecia a política de devoluções, que a mesma nunca lhe fora comunicado pela demandada durante a aquisição ou no momento da entrega da televisão;
19. A demandante informou a demandada que a empresa transportadora só não recolheu a embalagem porque se encontrava com pressa;

20. A demandante entregou à demandada um vídeo e fotografias da televisão em funcionamento;
21. A demandada solicitou uma análise técnica ao fabricante da televisão;
22. O fabricante informou a demandante e a demandada, por escrito, que o “efeito nuvem” não é uma anomalia, mas uma característica associada ao tipo de construção do painel e que é comum em equipamentos LED que utilizam sistemas de retroiluminação lateral;
23. A análise técnica do fabricante foi realizada a partir do vídeo e das fotografias da televisão;
24. A demandante não concordou com a análise técnica do fabricante;
25. A demandante reclamou no livro de reclamações da demandada contra a recusa de substituição da televisão;
26. O “efeito nuvem” é uma característica da televisão adquirida pela demandante à demandada;
27. A televisão adquirida pela demandante à demandada apresente um “efeito nuvem” excessivo;
28. O “efeito nuvem” excessivo é uma anomalia originada por uma de três causas: pressão mecânica ou falha de montagem, distribuição irregular da retroiluminação e dilatação térmica.

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 pela fatura-recibo junto aos autos;
- b) Quanto ao facto n.º2 por acordo das partes;
- c) Quanto aos factos n.ºs 3-10 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, pelo depoimento da testemunha João Manuel Soares de Pereira Leite, pelo vídeo da televisão junto aos autos e pelas fotografias da televisão junto aos autos;
- d) Quanto ao facto n.º11 pela consulta dos portais das marcas “Sony” e “Samsung” e da plataforma “youtube” onde se encontram vários vídeos explicativos do fenómeno do “efeito nuvem”, “efeito nuvem” excessivo e causas deste último;
- e) Quanto aos factos n.ºs 12-20 pelas declarações de parte prestadas pela demandante, pelo depoimento da testemunha João Manuel Soares de Pereira Leite, pelo vídeo da televisão junto aos autos e pelas fotografias da televisão junto aos autos;
- f) Quanto aos factos n.ºs 21-23 pelo Doc.3 junto com a contestação;
- g) Quanto aos factos n.ºs 24-25 pela reclamação da demandante no livro de reclamações da demandada junto aos autos com a reclamação inicial;
- h) Quanto aos factos n.ºs 26-28 pelo vídeo da televisão junto aos autos, pelas fotografias da televisão junto aos autos e pela consulta dos portais das marcas “Sony” e “Samsung” e da plataforma “youtube” onde se encontram vários vídeos explicativos do fenómeno do “efeito nuvem”, “efeito nuvem” excessivo e causas deste último.

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.

As consultas promovidas pelo signatário do presente nos portais das marcas de televisão “Sony” e “Samsugn”, para além dos vídeos na plataforma Youtube, são diligências de prova legalmente admissíveis, tal como reconhecido, recentemente, num Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, proferidos nos autos do processo n.º211/25-6YRPRT, de 23-10-2025:

O recorrente insurge-se pelo facto da decisão recorrida ter recorrido aos portais da internet, o que não permitiu ao Recorrente a possibilidade o seu direito de contraditório, mas não lhe assiste razão.

Com efeito, nos termos do artº 411º do CPC cabe ao juiz realizar ou ordenar, mesmo oficiosamente, todas as diligências necessárias ao apuramento da verdade e à justa composição do litígio, pelo que tendo recorrido a portais da internet para fixar o valor venal do veículo encontra-se dentro dos seus poderes de apuramento da verdade, tanto mais que as partes já se tinham pronunciado sobre o valor do veículo.

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, porquanto o único meio de prova apresentado para o efeito foram duas comunicações escritas, via e-mail, dirigidas pelo fabricante “LG” à demandante e à demandada em que lhes comunicam o resultado da sua análise técnica à televisão realizada a partir de fotografias, que para este tribunal arbitral se revelaram manifestamente insuficientes para provar o facto alegado.

Exigia-se, no mínimo, uma análise técnica física à televisão, o que não aconteceu.

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:

Na sua reclamação inicial a demandante pediu a condenação da demandada na substituição da televisão que lhe adquiriu com fundamento na sua desconformidade com o contrato.

Ora, a questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se no momento da venda dos bem a ausência das características contratadas constitui uma falta de conformidade e, consequentemente, se assiste à demandante o direito à sua substituição sem encargos tal como peticionado pela mesma na sua reclamação inicial.

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 transpôs 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 televisão 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 televisão 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."*

Não tendo a demandada entregado à demandante o bem adquirido por esta com as características previstas no contrato de compra e venda assiste-lhe o direito à sua substituição, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1-alínea a)**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada na substituição do bem sem quaisquer encargos para a demandante**, 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 **€999,99** (novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove centimos), 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, 24-06-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

