

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 683_2026.

Demandante: **D** [REDACTED]

Demandada: **M** [REDACTED] **Lda.**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** O fornecedor de bens tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea**)); **3.º** A discordância e/ou descontentamento do demandante relativamente às características e/ou funcionamento do bem adquirido não consubstancia uma falta de conformidade do bem nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 5.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10; **4.º** Demonstrando-se que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda e, ainda, que a demandada assegurou o direito do demandante à informação em particular deste bem, este tribunal concluiu que não lhe assiste o direito à substituição ou à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço pago pelo bem; **5.º** Os contratos celebrados à distância de fora de estabelecimento comercial conferem ao consumidor o direito de livre resolução do contrato no prazo de catorze dias e sem necessidade de indicar o motivo; **6.º** A devolução de bem depreciado em virtude da sua manipulação pelo consumidor exceder a manipulação admitida habitualmente em estabelecimento comercial responsabiliza o consumidor e é motivo suficiente para o vendedor recusar a devolução do bem; **7.º** O demandante excedeu a manipulação admitida habitualmente em estabelecimento comercial ao devolver à demandada o bem adquirido com sinais de uso.

I. - Relatório:

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

O demandante **D** [REDACTED], residente na Praceta [REDACTED] em Valongo, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **683_2026**, contra a demandada “**M** [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 do 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 do 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 ou a resolução do contrato de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que recusou a substituição do bem e a resolução do contrato em virtude de o sobretudo revelar sinais de uso, nomeadamente um cheiro muito intenso a perfume, por isso impedir que a demandada comercializasse este bem, pugnando, a final, pela improcedência da ação arbitral e pela sua 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 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 demandado poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, no Porto, no dia 23-02-2023, pelas 14:25.

O demandante esteve presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º A [REDACTED], Advogado, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação porquanto as partes não lograram um acordo com vista à composição amigável deste litígio arbitral.

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**).

O demandante pretende a substituição do bem ou a resolução do contrato de compra e venda, com fundamento na desconformidade do bem com o contrato, e o reembolso do preço pago pelo mesmo.

A demandada pretende, precisamente, o contrário, ou seja, a confirmação da legalidade do negócio realizado, da conformidade do bem com o contrato e, consequentemente, a improcedência da ação arbitral e a sua absolvição do pedido, pois, no seu entendimento, o bem não manifesta qualquer falta de conformidade, mas, ao invés, o que está em causa é a discordância e/ou descontentamento do demandante com o bem adquirido.

O demandante pagou pelo bem objeto deste litígio a quantia de **€59,99**.

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 **€59,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

Cumpr, 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.

Assim, finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo demandante, o depoimento da testemunha José Manuel da Silva Santos, trabalhador da 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. O demandante adquiriu à demandada através do portal desta na internet um sobretudo pelo preço de €59,99;
2. Duas semanas depois o demandante levantou o sobretudo na loja da demandada no “Norte Shopping”;
3. O demandante experimentou o sobretudo em casa;
4. O demandante considerou que o sobretudo estava largo;
5. O demandante dirigiu-se à loja da demandada para trocá-lo por um tamanho inferior;
6. A demandada não dispunha do tamanho inferior daquele sobretudo;
7. O demandante solicitou a devolução do preço do sobretudo;
8. O sobretudo ficou depositado na loja da demandada;
9. A trabalhadora da demandada presente na loja encaminhou o sobretudo para o armazém daquela;

10. O trabalhador da demandada, J [REDACTED], analisou o sobretudo e detetou um cheiro muito forte a perfume;
11. Este trabalhador colocou o sobretudo num espaço amplo e arejado para evaporar o perfume do sobretudo;
12. Ao fim de alguns dias o sobretudo libertava um cheiro forte a perfume;
13. O cheiro a perfume fixou-se no sobretudo e a demandada não conseguiria comercializá-lo;
14. A demandada recusou a devolução do sobretudo devido ao cheiro a perfume;
15. A demandada comunicou a sua decisão ao demandante;
16. O demandante discordou da decisão da demandada.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Enquadramento de Facto:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-2 pelos Docs.1-2 junto aos autos com a reclamação inicial;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3-8 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral;
- c) Quanto aos factos n.ºs 9-15 pelo depoimento da testemunha José Manuel da Silva Santos, trabalhador da demandada;

- d) Quanto ao facto n.º16 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral.

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. *Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.* 2. *A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.* 3. *Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.*”.

Ao 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.

O demandante não logrou provar os factos por si alegados, não tendo, por isso, dado cumprimento integral ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Pese embora ter intervindo nos presentes autos na audiência arbitral a verdade é que o 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, por sua vez, logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente que o sobretudo não apresentava qualquer falta de conformidade, mas apenas sinais de mau uso/uso incorreto decorrentes de manipulação excessiva do mesmo que se traduziu na presença de um cheiro muito forte a perfume.

V. – Enquadramento de Direito:

Pela presente ação arbitral o demandante pretende a substituição do bem ou a resolução do contrato de compra e venda celebrado com a demandada e o reembolso do respetivo preço pago pelo bem adquirido, invocando, para o efeito, a sua discordância com as características do bem adquirido.

Vejamos, então, se assiste razão ao demandante na sua pretensão:

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.

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre uma questão essencial: saber se a demandada violou o direito à informação em particular, consagrado no **artigo 8.º**, da Lei n.º 24/96, de 31/08, que assiste ao demandante enquanto consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto às características principais do bem.

Sem prejuízo do que infra se dirá especificamente este tribunal arbitral responde, desde já, negativamente questão, ou seja, a demandada não violou o direito do demandante à informação particular relativamente às características do citado bem.

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato (**artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10).

O consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07).

O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

O fornecedor de bens tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea**)).

A discordância e/ou descontentamento do demandante relativamente às características e/ou funcionamento do bem adquirido não consubstancia uma falta de conformidade do bem nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 5.º**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10.

Demonstrando-se que o bem não se apresenta desconforme com o contrato de compra e venda e, ainda, que a demandada assegurou o direito do demandante à informação em particular deste bem, este tribunal concluiu que não lhe assiste o direito à substituição do bem ou à resolução do contrato de compra e venda e ao reembolso do preço pago pelo bem.

Os contratos celebrados à distância de fora de estabelecimento comercial conferem ao consumidor o direito de livre resolução do contrato no prazo de catorze dias e sem necessidade de indicar o motivo.

A devolução de bem depreciado em virtude da sua manipulação pelo consumidor exceder a manipulação admitida, habitualmente, em estabelecimento comercial, responsabiliza o consumidor e é motivo suficiente para o vendedor recusar a devolução do bem.

O Decreto-Lei n.º 84/2021 não consagra qualquer perda automática do direito à resolução do contrato em consequência da manipulação do bem pelo consumidor.

Todavia, a tutela conferida ao consumidor pressupõe uma utilização do bem limitada ao necessário para verificar a sua natureza, características, funcionamento e eventual falta de conformidade.

Sempre que a utilização exceda manifestamente esse limite, traduzindo-se numa deterioração imputável ao consumidor, poderá este responder pela correspondente diminuição patrimonial do bem, nos termos gerais da responsabilidade civil e das regras da restituição, sem prejuízo de manter, verificados os respetivos pressupostos legais, o direito à resolução do contrato.

O critério decisivo consiste, assim, em aferir se a utilização efetuada era objetivamente necessária para confirmar a falta de conformidade ou se representou uma fruição autónoma e excessiva do bem, incompatível com a finalidade do regime protetivo estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 84/2021

O demandante excedeu a manipulação admitida, habitualmente, em estabelecimento comercial ao devolver à demandada o bem adquirido com um cheiro muito forte a perfume.

Por isso, contrariamente ao que foi alegado pelo demandante, o bem não se apresenta em desconformidade com o contrato e, conseqüentemente, a demandada não violou o contrato de compra e venda e a norma consagra no **artigo 5.º**, acima citado.

Não se verificando a desconformidade do bem e não tendo ocorrido a violação da norma acabada de citar não assiste, assim, ao demandante o direito à substituição do bem e da resolução do contrato, prevista no **artigo 15.º**, daquele diploma, porquanto o reconhecimento e exercício de tal direito depende, necessariamente, da verificação prévia dos pressupostos de facto, no caso a *“falta de conformidade do bem do contrato”* prevista no citado **artigo 5.º**.

A resposta deste tribunal arbitral não é afirmativa, como se anunciou supra, pois, da matéria de facto que resultou provada, este tribunal tem de reconhecer que a demandada salvaguardou, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea**).

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou ao demandante.

A circunstância do consumidor ter “direitos” legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de procurar conhecer e informar-se acerca dos aspetos básicos de funcionamento de um determinado bem.

Do “homem médio” (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos bens de consumo que utilizada diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características de funcionamento de um bem para fundamentar a existência de uma falta de conformidade e, com isso, obter a substituição do bem ou a resolução do contrato.

Do acima exposto resulta, então, que não ocorreu a violação da norma do **artigo 8.º/1/alínea a)**, e que, por isso, não assiste ao demandante o direito à substituição do bem ou à resolução do contrato previsto no **artigo 4.º/1** que vimos aludindo.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão ao demandante nos pedidos formulados concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada dos mesmos.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada dos pedidos formulados pelo 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 **€59,99** (cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 27.º/2** 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 **19.º** do referido regulamento.

Porto, 25-06-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

