

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1464\_2026.**

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [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 prestador de serviços tem o dever de prestar os serviços em conformidade com o contrato de prestação de serviços (**artigo 5.º/1**), por um lado, e que prestador 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** 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 serviços 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**); **3.º** Verifica-se uma falta de conformidade do serviços quando o serviço prestado não corresponde às características do serviço contratado entre as partes; **4.º** Não tendo a demandada prestado os serviços com as características previstas no contrato assiste à demandante o direito à reparação das desconformidades sem encargos e a ser indemnizada pelos danos não patrimoniais que resultaram provados, nos termos do disposto no **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/12.

**I. - Relatório:**

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

A demandante [REDACTED], residente na rua Álvaro Gomes, 28, Lote 4D, 4150-063, no Porto, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **1464\_2026**, contra a demandada [REDACTED].

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada na reparação das desconformidades do serviço prestado e no pagamento de €500,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação da demandada.

A demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação alegando, para o efeito, a incompetência material do Tribunal Arbitral para conhecer e decidir este litígio arbitral, a conformidade do serviço prestado e a inexistência de qualquer dano que mereça a tutela do direito, pugnando, a final, pela improcedência total 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 demandada poderia apresentar a sua contestação escrita e as partes produzirem toda a prova que considerassem relevante.

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

A audiência arbitral realizou-se no Porto, na sede deste Tribunal Arbitral, no dia 09-06-2026, pelas 10:00.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição amigável deste litígio arbitral em sede de tentativa de conciliação.

Findas a sessão da audiência arbitral foi elaborada e assinada a respetiva ata pelo árbitro signatário e pelo Ex.mo Senhor Secretário do CICAP presente na audiência arbitral.

## **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Questão Prévia: **Incompetência Material do Tribunal Arbitral:**

A demandada suscitou a exceção dilatória da incompetência material deste tribunal arbitral para conhecer e decidir este litígio arbitral alegando, para isso, que não estamos perante uma relação de consumo na medida em que a demandante não alegou e provou a qualidade em que lhe contratou o serviço.

Sem necessidade de qualquer consideração adicional este tribunal arbitral julga, desde já, totalmente improcedente, por não provada, aquela exceção, e, consequentemente, declara a sua competência, à luz do disposto no **artigo 18.º**, da Lei da Arbitragem Voluntária, para conhecer e decidir este litígio arbitral, porquanto é a demandada que reconhece, expressamente, por escrito, na sua contestação, que a demandada lhe contratou um serviço de reparação do autoclismo da casa de banho da sua habitação.

**Conclui-se**, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal arbitral condene a demandada na reparação das desconformidades do serviço prestado e no pagamento de €500,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação da demandada e esta reclama, ao invés, a improcedência da ação arbitral e a sua absolvição dos pedidos.

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 **€591,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor resultante do somatório dos pedidos formulados pela demandante.

**Cumprе, 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 discricionarietà 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 prestadas na audiência arbitral pela demandante e pelo marido, Angel Gabriel Arias Duarte, os documentos junto aos autos, os factos confessados, admitidos por acordo 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 demandada tem por objeto social, entre outros, a instalação, manutenção e reparação de todos os artigos de uso e consumo, incluindo a prestação de serviços ao domicílio;

2. A demandante possuía uma fuga no autoclismo da sua habitação estando o mesmo a perder água;
3. No dia 21-01-2026, a demandante deslocou-se às instalações da demandada, mais concretamente ao serviço “XXXXXXXXXX”, para contratualizar o serviço de canalizador.
4. Neste dia, a demandada informou a demandante de que se trataria de uma situação de fácil resolução e que o serviço teria o custo de €21,00;
5. A demandante pagou o custo à demandada;
6. No dia 23-01-2026, o técnico, contratado pela demandada, deslocou-se à habitação da demandante;
7. O técnico limitou-se a verificar o autoclismo e indicou que a peça estava velha e precisava de ser substituída garantindo que a peça nova resolveria o problema;
8. Para tal, remeteu à demandante um orçamento com o valor da peça e da mão de obra, no total de €70,00;
9. A demandante aceitou e procedeu ao respetivo pagamento;
10. O técnico deslocou-se, novamente, à habitação da demandante no dia 30-01-2026, procedendo à substituição da peça;
11. Com esta intervenção, a demandante considerou que o problema da fuga estaria resolvido;
12. Contudo, a reparação apenas durou uma semana;
13. A peça nova encravou, a maçaneta de descarga deixou de rodar e a fuga de água tornou-se ainda maior do que era inicialmente;
14. Desde a segunda semana de fevereiro, a demandante vem contactando a demandada que apenas lhe informa que enviaram a informação para o departamento correto e para o técnico e que a contactarão;

15. Em 27-02-2026 a demandante foi contactada pelo técnico, que lhe remeteu mensagem via *WhatsApp* a solicitar um vídeo do problema;
16. A demandante prontamente procedeu ao envio do mesmo;
17. Em resposta, o técnico informou que se deslocaria à sua habitação no dia seguinte;
18. Contudo, este nunca apareceu na habitação.
19. A demandante ainda tentou junto do técnico a resolução do problema;
20. Desde então, a demandante manteve o contacto via chat com a demandada e as respostas são sempre as mesmas;
21. Na ausência de resposta concretas por parte da demandada, a demandante, a 22-03-2026, exarou reclamação no livro de reclamações da demandada;
22. Na sequência desta comunicação, o técnico contactou a demandante a 02-04-2026, informando que passaria na sua habitação dentro de uma hora;
23. A demandante não estava na habitação nem possuía ninguém, tendo informado que regressaria às 16h00;
24. O técnico respondeu que avisaria se poderia vir, mas nunca o fez;
25. A demandante solicitou que o técnico a avisasse com antecedência para garantir que estaria alguém para o receber, mas nunca mais respondeu;
26. A demandante teve de fechar a torneira de segurança do autoclismo para evitar a fuga de água, efetuando a descarga através de um balde com água;
27. Posteriormente, o técnico deslocou-se à habitação da demandante tendo procedido apenas à colocação de fita isoladora verde na zona onde falta a peça, como solução para evitar um problema que poderia ter sido resolvido logo em janeiro;

28. O técnico alegou ainda que como o sistema era antigo, já não dispunham das peças completas, teria de proceder à substituição completa do autoclismo;

29. Em momento algum, durante as duas visitas (na primeira limitou-se a avaliar, afirmando que seria de fácil resolução; na segunda, instalou a peça nova), o técnico explicou que seria necessária uma limpeza com anticalcário ou que a fuga persistiria devido à antiguidade do sistema;

30. A privação do uso da casa de banho e as diligências promovidas junto da demandada para resolução do assunto causaram chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço, raiva e revolta à 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 1-30 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido na audiência arbitral e pelos Docs.1-8 junto aos autos com a reclamação inicial.

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.<sup>a</sup> 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 que resultou provada, formação da convicção deste tribunal arbitral e descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral, revelaram-se essenciais as declarações de parte prestadas pela demandante e pelo marido e os documentos acima citados junto aos autos com a reclamação inicial.

Relativamente à matéria de facto que não resultou provada, cumpre referir, para além do acima exposto, que o tribunal se fundamentou na ponderação de toda a prova produzida e, bem assim, na total ausência de produção de prova documental e/ou testemunhal suficientemente consistente e segura para considerar como provada a sua realidade, ou seja, relativamente aos factos não provados, cremos que não foi realizada prova suficiente e convincente dos mesmos.

Do acima exposto resultou para este tribunal arbitral que a demandante provou a causa de pedir dos seus pedidos e a demandada provou, ao invés, todos os factos impeditivos dos direitos invocados por aquela.

Pese embora a demandada ter intervindo nos presentes autos, 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 ilidir aquela presunção legal, porquanto a prova produzida permitiu ao tribunal arbitral formar a convicção tudo se passou tal e qual se encontra narrado na reclamação inicial e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, que o serviço prestado se revelou desconforme com o contrato celebrado com a demandante causando-lhe os danos que resultaram provados.

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

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a prestação de serviços executada pela demandada revelou falta de conformidade e causou danos à demandante e, em caso de resposta afirmativa, quais as consequências para aquela.

Da matéria de facto que resultou provada, a demandada prestou um serviço desconforme no autoclismo da casa de banho da demandante, ou seja, **o serviço 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 prestador de serviços tem o dever de prestar os serviços em conformidade com o contrato de compra e venda (**artigo 5.º/1**), por um lado, e que prestador 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.

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 4.º**, sob a epígrafe “Direito à qualidade dos bens e serviços”, dispõe 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.*”.

Verifica-se uma falta de conformidade dos serviços quando o serviço prestado ao consumidor não corresponde às características do serviço contratado entre as partes.

Não tendo a demandada prestado o serviço com as características previstas no contrato assistia, então, aa demandante, o direito a qualquer reparação e a ser indemnizado pelos danos patrimoniais que alegou e resultaram provados, nos termos do disposto no **artigo 15.º/1**, do Decreto-Lei n.º84/2021, de 18/10, e **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/12.

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

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

De igual modo o **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, prevê que o “1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”.

O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil.

Sobre a demandante recai o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

O demandante peticiona, a título de danos não patrimoniais a quantia de €500,00.

No direito português, 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.

A doutrina e a jurisprudência distinguem tradicionalmente duas modalidades de dano patrimonial: a) Dano emergente: consiste na diminuição efetiva do património do lesado, abrangendo as despesas suportadas, a destruição ou deterioração de bens e outros prejuízos já verificados; b) Lucro cessante: corresponde aos benefícios, ganhos ou vantagens económicas que o lesado deixou de obter em consequência do facto lesivo.

O conceito encontra acolhimento no **artigo 564.º/1**, do Código Civil, segundo o qual «o dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão».

Para efeitos indemnizatórios, o dano patrimonial é aferido pela chamada teoria da diferença, consagrada no **artigo 566.º/2**, do Código Civil, segundo a qual a indemnização deve corresponder à diferença entre a situação patrimonial real do lesado após o evento danoso e aquela em que se encontraria se o facto lesivo não tivesse ocorrido.

Da matéria de facto resultou provado que a demandante ficou privada do uso da casa de banho em virtude de o autoclismo não ter sido reparado corretamente pela demandada.

Este tribunal arbitral é tributário da posição que defende que a mera indisponibilidade do bem comporta um dano para o seu proprietário que deverá ser objeto 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 (art. 62.º da CRP)”*.

Como vimos, a demandante provou a privação da utilização da casa de banho, 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.

Um critério que é comumente utilizado para averiguar o quantum da privação é o preço do aluguer que o bem tem no mercado, sendo que neste caso o critério em causa não se poderá aplicar, porquanto estamos a falar de uma casa de banho, mais concretamente de uma sanita.

Considera-se, contudo, que tal critério não é exacto *“pois o prejuízo resultante da privação de uso de um veículo próprio não é igual ao valor do aluguer de um veículo semelhante que uma empresa comercial disponibiliza a quem o queira alugar. Se pretendermos calcular o valor de uso do veículo para o próprio, podemos aproximar-nos desse valor se somarmos o preço de aquisição e as despesas de manutenção médias ao longo do período previsível da sua utilização (revisões, reparações e seguros), dividindo a soma pelo número de dias de vida média calculada para o veículo”* (cfr. Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 06.03.2012, processo n.º 86/10.0T2SVV.C1, in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)).

O Senhor Professor Doutor Paulo Mota Pinto propõe o seguinte critério: *“Pensamos que o dano da privação do uso deverá ser quantificado num valor que pode ser obtido de uma de duas formas; ou (como de “cima para baixo”) a partir dos custos de um aluguer durante o lapso de tempo em causa, mas “depurados” – (...) que excluem o lucro do locador, e custos gerais como os gastos com a manutenção da frota, as provisões para períodos de paragem dos veículos, as amortizações, etc. (...); ou (como que “de baixo*

*para cima”), designadamente, para viaturas de profissionais e empresas, a partir dos custos de capital imobilizado necessário para obter a disponibilidade de um bem, como aquele durante o período de tempo necessário (por ex., os custos necessários para constituir uma reserva de um bem como o que está em causa)”* (cfr. “Interesse Contratual Positivo e Interesse Contratual Positivo”, vol. I, Coimbra Editora, 2008, p. 594 a 596).

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, onde se dispõe que *“Se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados”*.

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.

Para efeitos de apreciação e decisão do pedido de pagamento da indemnização pelo dano de privação do uso este tribunal arbitral considerará o pedido decorrido desde a reparação desconforme até à presente data.

Em suma: este tribunal declara, assim, que o período em que o demandante esteve privado do uso da sua casa de banho que merece a tutela do direito é aquele período.

No que respeita à privação do uso da casa de banho da reclamante este tribunal julga, assim, parcialmente procedente, por provado, o pedido de indemnização pelo dano de privação do uso, aceitando que o mesmo se computa naquele período, fixando-se, por isso, o valor do dano de privação na quantia de €125,00.

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, este tribunal arbitral 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 do demandante.

As “*chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço, raiva e revolta*” causados à demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

Nesta sequência, considera-se 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 pelo demandante, porque se trata de uma patente situação de violação dos direitos de personalidade, considero adequado e equilibrado o valor de €125,00.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada na reparação do autoclismo da casa de banho da demandante, sem custos para esta, e no pagamento à mesma da quantia de €250,00**, 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 **€591,00** (quinhentos e noventa e um euros), nos termos do **artigo 296.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 do referido regulamento.

**Porto, 20-07-2026.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

