

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 606_2026.

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** A demandada não violou estes princípios e os direitos da demandante, enquanto consumidora, assim como o contrato de locação de bem móvel, quando lhe cobrou e reteve a franquia contratual até à decisão final sobre a responsabilidade civil decorrente do sinistro que envolveu a viatura que lhe arrendou.

I. - Relatório:

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

A demandante [REDACTED], residente no [REDACTED], no Reino Unido, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **606_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 a partir daquela data.

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 no pagamento de €2.710,23 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação ilícita que imputa à demandada.

A demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que “(...) 13. *Com a conclusão do processo de sinistro e assunção formal de responsabilidades pela seguradora do veículo terceiro, a quantia de caução que havia sido voluntariamente entregue pela Reclamada, foi devolvida, conforme documento comprovativo já junto a fls. dos autos.* 14. *Pelo que a Reclamada procedeu ao reembolso da quantia de € 1.607,00 (mil seiscientos e sete euros, ou seja, um valor adicional àquele que era reclamado e devido à Reclamante, como esta mesma confessa, motivo pelo qual deve o excesso de € 6,77 ser reembolsado à Reclamada.* 15. *Finalmente, no que diz respeito à taxa administrativa, no valor de € 30,00, aceita-se expressamente, para não mais ser retirado, a confissão da Reclamante, nomeadamente a autorização para a retenção de tal valor.* 16. *Atento o exposto e a factualidade em causa nos presentes autos, salvo o devido e merecido respeito, é manifesto que o pedido formulado em 1. encontra-se integralmente cumprido, estando assim prejudicada a análise do mesmo.* 17. *Em relação à taxa de imobilização do veículo, a Reclamada desconhece do que se trate, admitindo, apenas, tal como confessa a Reclamante, que esta lhe entregou a quantia de € 1.600,23 a título de caução, nos termos contratualmente aplicáveis e na pendência da tramitação do processo de sinistro, sendo certo que tal montante já lhe foi reembolsado.* 18. *Inexistindo qualquer fundamento para reclamação de juros de mora.* 19. *Acrece que, atentos os factos invocados pela Reclamante, inexistente qualquer fundamento fáctico ou legal que sustente qualquer pedido de danos patrimoniais e danos não patrimoniais, impugnando-se expressamente os valores reclamados pela Reclamante. (...)”,* pugnando, a final, pela licitude da sua conduta e 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.

Nos termos do **artigo 17.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

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

A audiência arbitral realizou-se no Porto, na sede do CICAP, no dia 09-06-2026, pelas 16:30.

A demandante encontrava-se presente a demandada representada pelo Sr.º Dr.º Filipe Marques Gonçalves, Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral no âmbito da tentativa de conciliação prevista no **artigo 15.º** do regulamento do CICAP.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pelo Ex.mo Senhor Secretário 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 judiciais 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 27.º/2/3**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento de €2.710,23 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação ilícita que imputa à demandada e esta defende, ao invés, a sua absolvição de tais pedidos.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.710,23** (dois mil setecentos e dez euros e vinte e três cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 27.º/3** do Regulamento do CICAP a para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

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 prestadas pela demandante na audiência arbitral, 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. No dia 13-12-2025 as partes celebraram um contrato de aluguer de veículo automóvel através do qual a demandada alugou à demandante pelo período de nove dias o veículo automóvel mais bem identificado do Doc.1 junto com a reclamação inicial;
2. Naquele dia um motociclo colidiu com a parte lateral traseira esquerda da viatura alugada pela demandada à demandante;

3. A demandante e o condutor do motociclo preencheram a declaração amigável de acidente automóvel junto aos autos como Doc.2 com a reclamação inicial;
4. A demandante participou o sinistro à demandada entregando-lhe cópia da declaração amigável;
5. A demandada participou o sinistro à seguradora que à data segurava o motociclo;
6. Em 21-12-2025, aquando da devolução do veículo alugado nas instalações da demandada, a seguradora do motociclo ainda não tinha comunicado a assunção da responsabilidade do sinistro;
7. A demandada reteve a quantia de €1.600,23, por conta da caução contratual, até conclusão do processo relativo ao sinistro e confirmação da responsabilidade do terceiro;
8. A demandante aceitou a retenção de tal quantia;
9. A demandada ficou, então, a aguardar a tramitação do processo do sinistro, pelas seguradoras, e a confirmação formal da assunção integral das responsabilidades e ressarcimento dos danos decorrentes do sinistro;
10. Atendendo à pendência do processo de sinistro a demandada reteve o valor da caução, até receber a comunicação da exoneração de qualquer responsabilidade por parte da demandante e, consequentemente, a assunção integral das responsabilidades, pela seguradora do motociclo;
11. Com a conclusão do processo de sinistro e assunção formal de responsabilidades pela seguradora do motociclo a quantia de caução que havia sido voluntariamente entregue pela demandante foi-lhe devolvida;

12. A demandada reembolsou à demandante €1.607,00, ou seja, um valor adicional àquele que era reclamado e devido àquela.

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 pelo Doc.1 junto aos autos com a reclamação inicial;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-3 pelo Doc.2 junto aos autos com a reclamação inicial;
- c) Quanto aos factos n.ºs 4-8 por acordo das partes;
- d) Quanto aos factos n.ºs 9-11 pelo Doc.3 junto aos autos com a reclamação inicial (comunicações escritas trocadas entre as partes);
- e) Quanto ao facto n.º12 por acordo das partes.

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.*”.

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 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 não provou a causa de pedir dos seus pedidos e a demandada provou, ao invés, todos os factos impeditivos dos direitos invocados por aquela.

V. – Enquadramento de Direito:

Assentes os factos cumpre aplicar-lhes o direito.

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a demandada está obrigada a pagar o valor reclamação pela demandante.

Em face da matéria de facto que resultou provada ficou prejudicado, desde logo, o pedido de condenação da demanda na devolução de €1.600,23, porquanto as partes estão de acordo que esta quantia foi devolvida à demandante na pendência desta ação arbitral, razão

pela qual se declara a inutilidade superveniente desta parte da lide arbitral e, consequentemente, se encerra esta parte do processo.

O contrato em análise configura um contrato de aluguer temporário de veículo automóvel sem condutor, vulgarmente designado por *rent-a-car*, o qual deve ser qualificado, à luz do direito civil português, como um contrato de locação onerosa, nos termos do **artigo 1022.º** do Código Civil, segundo o qual o locador se obriga a proporcionar ao locatário o gozo temporário de uma coisa mediante retribuição.

Tratando-se de locação de coisa móvel, aplica-se o regime geral dos **artigos 1022.º a 1063.º** do Código Civil, sem prejuízo das disposições especialmente aplicáveis à locação de bens móveis e das estipulações contratuais validamente estabelecidas entre as partes, desde que conformes com os limites legais imperativos.

No contrato de locação, emergem obrigações recíprocas essenciais.

Por um lado, o locador encontra-se vinculado à obrigação principal de proporcionar ao locatário o gozo da coisa locada em estado adequado ao seu uso normal e conforme ao fim contratualmente previsto.

Tal obrigação compreende, ainda, o dever de entrega do veículo em condições de funcionamento, devidamente verificado, assegurado e apto à circulação, bem como, quando contratualmente assumido ou legalmente exigível, o dever de manutenção da sua aptidão durante a vigência do contrato.

Por outro lado, o locatário encontra-se adstrito ao dever de pagamento da renda, neste caso do preço, bem como ao dever de conservação e utilização diligente do veículo, em conformidade com a sua natureza e destino contratual, nos termos do **artigo 1038.º** do Código Civil.

Decorre ainda do regime legal aplicável a obrigação de restituição do bem no termo do contrato, no estado em que foi recebido, ressalvado o desgaste normal decorrente de uma utilização prudente e conforme ao contrato.

Quando o locatário assume a qualidade de consumidor, isto é, quando atua fora do âmbito da sua atividade profissional, como é o caso da demandante, aplica-se ainda o regime da Lei n.º 24/96, de 31/07, impondo-se ao profissional deveres reforçados de informação pré-contratual, transparência e lealdade negocial, boa-fé, padrões de qualidade e proteção de direitos económicos do consumidor.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º 24/96, de 31/07).

“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.” (artigo 4.º/1),

“1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)” (artigo 8.º/1).

“1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.” (artigo 9.º/1/2/3).

Os **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** integram o núcleo essencial dos direitos materiais do consumidor, densificando princípios estruturantes como a conformidade dos bens e serviços, a informação como instrumento de autodeterminação negocial e a tutela dos interesses económicos.

Trata-se de normas de natureza injuntiva, com função de reequilíbrio estrutural da relação de consumo, marcada pela assimetria informativa e económica entre profissional e consumidor.

O **artigo 3.º** estabelece uma cláusula geral de direitos fundamentais do consumidor, de natureza programática e simultaneamente normativa, que sistematiza o estatuto jurídico do consumidor em múltiplas dimensões.

Este preceito assume natureza estruturante e integradora, funcionando como norma de enquadramento interpretativo das demais disposições da lei e de todo o direito do consumo.

Do ponto de vista dogmático, o **artigo 3.º** não se limita a enunciar direitos abstratos, antes impõe deveres correlativos aos profissionais e ao Estado, influenciando a interpretação dos contratos de consumo, das práticas comerciais e da responsabilidade civil do produtor e do prestador de serviços.

O **artigo 4.º** densifica o direito à qualidade, estabelecendo um critério normativo de conformidade objetiva dos bens e serviços.

Este regime consagra um conceito material de qualidade, que não se confunde com uma avaliação subjetiva, mas antes com um padrão jurídico de conformidade funcional e de adequação ao uso normal ou contratualmente previsto.

Assim, o **artigo 4.º** constitui um verdadeiro padrão jurídico de conformidade objetiva, permitindo a aferição do cumprimento contratual à luz de critérios normativos e não meramente negociais.

O **artigo 8.º** concretiza o direito à informação, densificando-o em termos funcionais e operacionais.

Este direito traduz-se na obrigação de o profissional prestar ao consumidor, de forma clara, adequada e compreensível, informação sobre elementos essenciais da relação de consumo.

A informação aqui exigida não tem natureza meramente formal, mas antes substancial e instrumental da autodeterminação negocial do consumidor, permitindo-lhe tomar decisões informadas e conscientes.

É a “outra face da medalha” da “Informação”, que assenta nesta dicotomia “direitos vs. Deveres”.

Quanto ao “Dever de informação” o *“utente tem que ser informado de modo claro acerca, quer das condições do serviço a contratar, quer acerca das condições do contrato, nomeadamente do preço a pagar, pois só assim formará a sua vontade contratual de forma livre e esclarecida”* – ABREU, Marcelino, Leis dos Serviços Públicos Essenciais, Anotada e Comentada, Nova Causa (Edições Jurídicas), 2017, página 60.

Ainda a respeito deste dever este tribunal arbitral acompanha o entendimento de que *“Não olvidemos que estamos perante relações de consumo caracterizadas por partes que se encontram numa situação de assimetria informacional e tendencialmente económica, pelo que o dever de informação torna-se essencial à declaração consciente da subscrição do contrato. Fácil será compreender que perante situações que pressuponham uma relação de consumo, as partes se situarão em planos e escalas contrárias, guiadas por factores endógenos distintos, o que conduzirá a um verdadeiro desnivelamento na interpretação do negócio.”* – SIMÕES, Fernando Dias, ALMEIDA, Mariana Pinheiro, Lei dos Serviços Públicos Essenciais, Anotada e Comentada, Almedina, 2012, página 78.

“À semelhança do que referimos ocorrer com o direito à qualidade dos bens e serviços, o direito à informação em particular preconiza uma ideia de prevenção de conflitos e de diferendos. Os profissionais e todas as entidades envolvidas numa relação de consumo estão assim sujeitas a esta obrigação de informar os consumidores dos termos que caracterizam a relação em si, quanto aos objetos e serviços em causa, como ao seu modo de funcionamento, toda a assistência que têm de prestar (...).” - CARDOSO, Elionora, Lei de Defesa do Consumidor, Comentada e Anotada, Coimbra Editora, 2012, página 94 (comentário ao **artigo 8.º** da Lei n.º24/96, de 31/07).

Quanto às consequências de uma eventual violação deste direito diz-nos o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 14-01-2003 (referência JusNet 186/2003), que *“(...) E a omissão de esclarecimento sempre constituirá dolo ilícito (dolo omissivo ou negativo), quando exista o dever de elucidar, por força da lei, de estipulação negocial ou das concepções dominantes do comércio jurídico (...)”*.

O **artigo 9.º** consagra o direito à proteção dos interesses económicos do consumidor, configurando uma norma de natureza essencialmente tutelar e reparadora.

Este direito traduz-se na proibição de práticas que afetem negativamente o equilíbrio económico da relação de consumo.

Este preceito articula-se diretamente com o regime das cláusulas contratuais gerais e com o regime das práticas comerciais desleais, constituindo um pilar de controlo do conteúdo económico do contrato de consumo.

Do ponto de vista funcional, o **artigo 9.º** visa assegurar que o consumidor não seja colocado numa posição de desvantagem económica injustificada, impondo padrões de lealdade, transparência e equilíbrio material.

Esta norma consagra, assim, o direito do consumidor à proteção dos seus interesses económicos, funcionando como uma cláusula geral de tutela contra práticas comerciais lesivas, estabelecendo um princípio geral de que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve agir de acordo com: a) boa-fé; c) equilíbrio das prestações; e c) lealdade nas relações contratuais.

Esta norma densifica o princípio da boa-fé objetiva, reforça o preceito constitucional de justiça contratual material (**artigo 60.º**, da CRP), e assegura uma lógica de proteção da parte débil, maior ainda quando se trata de serviço público essencial, como é o caso.

O enquadramento constitucional do **artigo 9.º** deve ainda ser compreendido à luz do modelo de Constituição económica acolhido pela CRP.

A ordem económica constitucional portuguesa não se limita a reconhecer a liberdade de iniciativa privada (**artigo 61.º**, da CRP), antes a subordina a princípios estruturantes como a justiça social, a defesa dos consumidores e a correção das desigualdades.

A proteção do consumidor surge, assim, como limite imanente à autonomia privada e à liberdade contratual, operando como mecanismo de harmonização entre liberdade de empresa e tutela da parte vulnerável.

Daqui resulta, então, que consumidor não pode ser colocado numa posição contratual desproporcionada ou exploratória.

Nas palavras de David Falcão este direito é *“tido como o mais relevante no que à tutela do consumidor diz respeito, pois tem o propósito de promover a igualdade nas relações de consumo, na medida em que determina, que a formação e a vigência dos contratos, se subordinem aos deveres de lealdade e de boa-fé.”* – FALCÃO, David, Lições de Direito do Consumo, Almedina, 2019, página 45.

Estes preceitos funcionam de forma articulada, constituindo um verdadeiro sistema normativo de correção da desigualdade estrutural da relação de consumo, com impacto direto na validade, interpretação e execução dos contratos celebrados entre profissionais e consumidores.

Enunciados os direitos da demandante e os deveres legais da demandada importará, agora, confrontá-los com a matéria de facto que resultou provada e não provada, e extrair as conclusões, respondendo, assim, às questões objeto deste litígio arbitral.

Fazendo esse exercício este tribunal arbitral conclui que os direitos da demandante foram respeitados e os deveres legais e obrigações contratuais da demandada cumpridos em virtude de não ter resultado provado nenhum facto que se traduza numa violação do quadro normativo acima enunciado e/ou das cláusulas do contrato celebrado entre as partes, designadamente da retenção da quantia de €1.600,23 por conta da caução contratual até resolução definitiva do processo de sinistro que envolveu a viatura objeto da locação contratada entre as partes.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 18.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.710,23** (dois mil setecentos e dez euros e vinte e três cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 27.º/3** do Regulamento do CICAP 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 **18.º** do referido regulamento.

Porto, 20-07-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

