

SENTENÇA n.º 408/2025

Processo n.º 1856/2025

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 24/96, de 31 julho tutela a defesa do consumidor indicando os direitos a que o mesmo pode reclamar, nomeadamente pelo direito à qualidade dos bens e serviços.

2. Nas vendas à distância o consumidor tem 14 dias para a resolução do negócio e depois terá de ser ressarcido, o que ocorrendo não obriga o vendedor a nenhuma outra compensação, independentemente dos motivos alegados.

3. A figura da responsabilidade civil tem vários pressupostos legais, e cabe à parte a prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais que possam ter existido, o que se não o fizer tem de decair a pretensão.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 23 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas tem este tribunal de o delimitar face ao que foi apresentado e ao nosso entendimento do que está a ser discutido.

Foi assim feita referência à aquisição de um portátil melhor identificado no processo, por via de uma venda à distância. Nos 14 dias do prazo legal o consumidor resolveu o contrato, e com base em tal foi reembolsado pela reclamada do valor pago.

Por isso este processo prossegue apenas por um pedido de indemnização por danos não patrimoniais, sem que haja qualquer documentação que comprove danos patrimoniais em causa.

O reclamante *mantém e fundamenta os seus pedidos indemnizatórios totais de €2.250,00 (dois mil e duzentos e cinquenta euros), distribuídos da seguinte forma: €750,00 por danos morais, devido à violação processual e ao desgaste provocado; €500,00 por enriquecimento sem causa, relativo à tentativa de cobrança abusiva; €1.000,00 por práticas comerciais enganosas e má-fé objetiva.*

A reclamada apresentou contestação alegando sumariamente que o processo já teve o devido reembolso do valor pago e do bem devolvido, sendo indiferente neste momento dos autos, o que ocorreu para que o reembolso acontecesse.

Não havendo qualquer dano devidamente comprovado para o reclamante.

Termos em que deve ser indeferido o pedido.

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem assim o valor total de **€2250** (dois mil duzentos e cinquenta euros), conforme apresentado na comunicação feita aos autos pelo reclamante.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada devidamente representada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, e foram ouvidas as partes. Após tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados tidos como relevantes para a decisão:

- a. O reclamante em consequência de contrato de compra e venda de um portátil, adquiriu à mesma pelo valor de €899.90 a 16.04.2025 um bem,
- b. Que tendo sido entregue o bem manifestou anomalias, que levaram a que o reclamante devolvesse o produto;
- c. E com essa devolução a 29.04.2025 foi pedida a resolução do contrato,
- d. Ainda que entre as partes tenham existido reclamações e averiguações alheias a estes autos, que se reportam aos procedimentos da reclamada.
- e. Mas que nenhuma prova têm com o pedido de indemnização que é feito,
- f. Não cabendo a este tribunal apreciar uma situação de garantia quando se está perante uma venda à distância enquadrada legalmente noutro diploma e que dentro do prazo legal não indica qualquer direito indemnizatório ao consumidor;
- g. Também não cabe a este tribunal a mera apreciação de cláusulas contratuais gerais, ou práticas comerciais desleais, sem a devida prova ou enquadramento casuístico.
- h. Por isso entende-se não poder aqui ser apreciada a lei das garantias, porque o consumidor requereu a resolução no prazo de 14 dias depois da entrega
- i. E foi devidamente ressarcido de forma integral como obriga a lei o vendedor,
- j. Não há qualquer enriquecimento sem causa,
- k. Não há qualquer dano comprovado,

l. Não há qualquer prática comercial que tenha de ser penalizada à luz do diploma que tutela as vendas à distância.

m. Não há prova de qualquer incumprimento contratual pela reclamada.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Na presente situação podemos desde logo destacar não estar perante uma relação de consumo ao abrigo da lei das garantias, como o reclamante pretendeu enquadrar.

Isto porque a base de toda a compra deste processo é a venda à distância, nos termos do DL n.º 24/2014, que tutela os direitos do consumidor.

E genericamente este diploma – nos termos que este tribunal pode apreciar – obriga o vendedor a reembolsar de forma integral o consumidor se este no prazo de 14 dias a contar da entrega do bem requerer a resolução do negócio.

Por isso e independentemente do motivo, se foi feito esse pedido, apenas haveria lugar a averiguação do cumprimento do solicitado (antes de se poder apreciar qualquer pedido de indemnização por danos comprovadamente tidos pelo reclamante).

Nos autos não há prova de que a reclamada tenha negado reembolsar integralmente o valor pago e muito pelo contrário consta a nota de crédito, com data de 30.04 e processamento a 05.05.

Quanto a qualquer pedido de indemnização que se coloca de acordo com o documento de reclamação nos autos, verifica-se que nenhum documento ou prova inerente à existência de um dano com nexo de causalidade sobre a reclamada foi entregue a este tribunal.

Assim a discussão incide sobre a obrigação de compensação ou não do consumidor por danos que este tenha tido ou pelos danos que pela sua gravidade possam merecer por parte do Direito proteção.

Denote-se assim que resulta da lei de defesa do consumidor, que 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.

Contudo desde logo e como já sublinhado a reclamada não tem qualquer outra relação ao abrigo da garantia ou do fornecimento dos bens, a partir do momento em que recebe um pedido de resolução, e devolve o valor integralmente (mesmo que tenha de ter existido reclamação sobre o caso).

Se o faz no prazo de 15 dias a contar do pedido, cessa por via dessa compra, qualquer outra responsabilidade.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não violou qualquer disposição legal que obrigue a uma compensação a pagar ao consumidor.

Há que ter em conta que a lei não tutela meros transtornos, mas apenas danos e que os pressupostos da responsabilidade civil terão de estar reunidos, desde que seja feita a devida prova.

Mas para que a pretensão do reclamante tenha êxito impunha-se que ele demonstrasse os factos nos quais sustenta a sua pretensão. Na verdade estabelece o art.º 342 do Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

Assim conclui-se que tal ónus da prova, que impendia sobre o reclamante não foi satisfeito, não havendo nesta situação qualquer inversão que o isente de tal.

Acrescente-se por fim que segundo o n.º 1 do artigo 496º CC, só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pelo Reclamante merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão proferida pelo Tribunal Arbitral de consumo afeto ao CACRC, de 15/05/2018, no proc. nº 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica (...)”.

Deste modo, por força do disposto naquele nº 1, do artigo 12º da Lei 24/96, os danos não patrimoniais (tais como a dor, alguns tipos de incomodo, o mal-estar e o desconforto) resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos só são passíveis de serem indemnizados, por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes. O que neste caso não ficou de todo provado que se possa imputar a quantia peticionada à reclamada.

Nestes termos, entende este tribunal, ser de decair o peticionado, por falta de prova do reclamante, face aos pressupostos processuais que recairiam sobre o mesmo e em oposição com a reclamada.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve

constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas apuradas no presente processo, repartidas sobre as partes, nos termos regulamentares.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos

