

SENTENÇA n.º 547/2025

Processo n.º 3068/2025

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato e em caso de falta de conformidade de um serviço pode ser pedida a resolução do contrato e ser o consumidor reembolsado de tal.
3. Nos termos do artigo 12.º, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, está previsto o direito à reparação de danos, em que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos que sejam comprovados ou resultado da atuação.

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 a mais recente tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de dezembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

A presente ação cujo pormenor pode ser consultado nos autos, centra-se no pedido da reclamante de ressarcimento do valor pago pela prestação de serviço da reclamada, não realizado, bem como uma indemnização por todos os danos não patrimoniais de acordo com o relatado.

Descreve sumariamente que contratara o serviço de envio de caixas de Portugal para o Brasil através da empresa reclamada pelo valor total de €1566.

Foram gerados os números de rastreio 89F5280D5E e 2C71487C78, a partir dos quais é possível visualizar que as caixas chegaram ao Brasil no dia 24-04-2025.

Contudo a reclamante alega que ficou sem ter notícias dessas caixas e ao entrar em contato com a empresa, se recusam a ceder informações adicionais de rastreio (número do container e transportadora) - somente números internos. O container está parado por desembaraço fiscal e a empresa me deixa de mãos atadas, dando a entender que a intenção da reclamada é que a carga seja considerada como abandono, que é posteriormente levada a leilão.

O trabalho da empresa é literalmente apenas acompanhar o andamento dessas cargas e isso não foi cumprido, indicando a reclamante que tem itens pessoais nessas caixas, incluindo equipamento de trabalho e gostaria que os seus itens fossem entregues, embora não haja nenhuma cooperação por parte da empresa.

Considerando que a reclamada embalou integralmente as suas caixas — e as de outros clientes. Trata-se, portanto, de carga separada e distinta, inserida no mesmo contentor utilizado, mas sem vinculação com as bagagens

dos consumidores. Como o contentor foi apresentado à Receita Federal como sendo exclusivamente de outra pessoa identificada nos autos, todas as mercadorias encontradas foram atribuídas oficialmente à consignatária, já que é o único nome constante na documentação.

A autoridade aduaneira desconhece que existam outros proprietários, pois a reclamada não individualizou os envios nem emitiu documentação separada.

Face ao exposto, requer-se a procedência integral da presente reclamação, com a condenação da empresa a devolver o valor pago de €1566, e a indemnizar a mesma dos prejuízos sofridos.

O serviço contratado não foi prestado, uma vez que as suas cinco caixas jamais foram entregues, permanecendo retidas devido a irregularidades e omissões exclusivamente imputáveis à empresa.

A conduta da reclamada na não disponibilização de documentos essenciais, a colocação da sua bagagem num único contentor com mercadorias alheias, a informação contraditória, bem como a completa impossibilidade de desembaraçar os seus bens, violou de forma grave os deveres de execução adequada, informação, transparência e boa-fé, causando danos materiais substanciais e danos morais evidentes, consubstanciados em meses de insegurança, angústia, stress, perda de tempo e perturbação emocional decorrentes da privação de bens pessoais da reclamante, estimando a perda no restante do valor da competência deste tribunal em €3424.

A Reclamada apesar de devidamente notificada para a morada da sede constante nos documentos nos autos, e confirmada junto das Publicações e Atos Societários do IRN, não apresentou contestação, nem se fez representar no processo, nem esteve presente.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€4990** (quatro mil novecentos e noventa euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar representada a Reclamante, por procuração de pessoa indicada.

A Reclamada não esteve presente nem se fez representar apesar de devidamente notificada

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, sendo ouvida a presente.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento, foi informado que posteriormente seria remetida 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 com relevância para a decisão a tomar, tidos como provados e não provados:

- a. A reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de entrega, utilização dos serviços de transportes e armazenamento de mercadorias,
- b. Com vista ao envio de Portugal para o Brasil de uma MyBox L e uma MyBox XXL
- c. Conforme discriminado em faturas nos autos, com data de 03.03.2025 e 13.03.2025, no valor total de €1566 (€1300 e €266);
- d. O rastreio das encomendas permitiu à reclamante verificar que a 24.04.2025 as encomendas chegaram ao Brasil,
- e. Mas a partir dessa data a reclamante ficou sem saber mais nada dos objetos enviados,
- f. Que não foram possíveis até à data desalfandegar e entregar ou levantar conforme havia sido contratado.
- g. Tendo vindo posteriormente a descobrir que há irregularidades fiscais por resolver junto da Receita Federal do Brasil;
- h. Que este tribunal não pode apreciar,
- i. Mas que comprovam pelas comunicações nos autos que vários meses depois a reclamante ainda não viu o serviço ser prestado devidamente.
- j. Foram feitas inúmeras as reclamações do consumidor, pela forma como tudo foi encaminhado,
- k. Sabendo-se que ao que tudo indica o envio misturou vários clientes num contentor só, ao que a reclamante é alheia.

l. As boxes enviadas continuam retidas, e sem possibilidade de acesso à reclamante, que terá de mover processo adequado no Brasil a fim de tentar resolver o litígio fiscal criado pela Reclamada.

m. Nunca tendo havido a efetiva entrega do que foi contratado.

n. Entende-se que a reclamada violou deveres fundamentais do consumidor na garantia dos bens e serviços, e com a sua atuação e delonga.

o. Devendo ser declarado o incumprimento e a resolução do contrato celebrado.

p. Desconhece o tribunal os objetos que foram enviados

q. Nem há prova documental que comprove cabalmente o que foi remetido que possa ser apreciado como dano patrimonial.

r. Mas entende estarem provados os stresses, angústia e todo o desgaste desta situação, face ao tratamento dado ao caso, e à ainda não entrega dos bens,

s. O que foi causador até à data de danos não patrimoniais pelo sucedido peticionados nesta ação e que cumpre apreciar.

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, da testemunha e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Tendo o tribunal arbitral livre apreciação da prova, face a tudo o que foi descrito e apresentado.

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se no contrato de prestação de serviços para uma entrega a realizar no Brasil de duas boxes, remetidas pela Reclamante, com objetos e que levou a mesma a pagar em duas faturas separadas a quantia total de €1566, entre 03 e 13 de março de 2025.

Neste contrato uma das partes obrigou-se perante a outra a prestar determinado serviço de envio e transporte de mercadorias, mas até à data tal não ocorreu.

No caso a Reclamada recebeu uma quantia referente ao deveria realizar, mas até à data o serviço nunca foi cumprido, nem integralmente realizado.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor acordado, e apesar de ter feito a recolha dos bens e de pelo rastreamento se saber que estes estão no Brasil, terá misturado os conteúdos de tal forma que é o desalfandegamento impossível para a reclamante e a entrega dos bens não ocorreu, correndo o risco de serem os bens destruídos, por uma atuação ou inércia que apenas pode ser imputável à reclamada.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado 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.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«O consumidor tem direito à proteção 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. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir à consumidor reclamante que solicite a resolução e reembolso do valor pago pelo contratado, pois estes serviços foram ou mal prestados, ou nem sequer prestados, cabendo a resolução a expensas da reclamada, atendendo ainda aos direitos que assistem ao consumidor por força do art. 15.º da lei das garantias, DL n.º 84/2021.

Assim e tendo já diversas vezes sido a parte notificada para o cumprimento do contrato, no sentido da retificação das faltas de conformidade em apreço. E nesse sentido somos levados a considerar que a Reclamada ao não resolver o reportado age contra os direitos do consumidor plasmados no diploma suprarreferido, que lhe permite requerer a resolução do contrato.

Sempre se acrescente que nos termos do Código Civil, pelo artigo 1154.º, o «Contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.»

Bem como prevê o artigo 798.º CC da responsabilidade do devedor, uma vez que este «O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.»

O que entendemos que a Reclamada não poderia de todo ignorar, quando aceita prestar um determinado serviço de transporte de mercadoria, dá a entender ao consumidor que tem condições para o fazer, faz-se cobrar e depois desonera-se deixando de responder a qualquer questão.

Nesse sentido veja-se também jurisprudência obrigatória conforme «Ac. STJ n.º 2/2022, de 05-07-2021: O dano da perda de chance processual, fundamento da obrigação de indemnizar, tem de ser consistente e sério, cabendo ao lesado o ónus da prova de tal consistência e seriedade.»

Deste modo e conforme artigo 799.º CC existe presunção de culpa e apreciação desta, sendo que:

- «1. Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.
2. A culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil.»

Consideramos haver, pois, aqui um caso de impossibilidade de cumprimento do contrato de prestação de serviços culposa, nos termos do art. 801.º CC. O que permite, independentemente do direito à indemnização, ao credor a resolução do contrato e o respetivo reembolso do valor pago.

Termos em que a quantia de €1566 deve assim ser restituída à reclamante e ser declarado o contrato resolvido por incumprimento imputável à reclamada.

Resta por fim apreciar o pedido de indemnização de danos não patrimoniais realizado. Importa desde logo aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina

que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o *incumprimento do contrato*, a *culpa* (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a *existência de danos* e o *nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e apresentar/provar do que está a solicitar, no caso de danos no valor de €3424.

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante com todo o incumprimento do contrato de prestação de serviços, tem o direito a poder reclamar da situação e de solicitar uma compensação.

Desta feita à luz do instituto da responsabilidade civil, terá de se analisar se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso a Reclamante, pelos prejuízos que foram causados, com a delonga deste assunto.

Isto porque face à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando os danos reclamados.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de conformidade entendemos que a pretensão do consumidor é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor, ainda que não totalmente pelo valor peticionado.

Assim para ser apurada a existência de danos, que tenham de ser compensados, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Illicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada

a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

No que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

É entendimento deste tribunal que a atuação da reclamada cumpre os requisitos para que se apure a responsabilidade civil da mesma quanto aos atos

em causa, resultantes em danos pela delonga no procedimento de resolução e todos os problemas causados na vida quotidiana da reclamante.

Mas para que pudéssemos apreciar uma indemnização por danos patrimoniais teria de ser feita prova dos mesmos, o que não ocorre, já que nenhum documento foi entregue que possa comprovar tal.

Prossegue, pois, a análise de um pedido de indemnização por danos não patrimoniais como já antes aludido.

Quanto a estes o art. 496.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples incómodos ou contrariedades”.

Neste caso, foi dada como provado que o impedimento e a falta de entrega das boxes, bem como toda a angústia e stress causada por já 9 meses de luta para que os bens sejam desalfandegados por motivos que são alheios à reclamante, é suficiente para entendermos que esta teve danos não patrimoniais com a delonga, as expetativas, e o sucedido, ainda que sem que se possa concluir pelo valor peticionado.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, um pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”.

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”. Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

No caso em apreço estará em causa ressarcir a Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes do atraso do serviço contratado, e de todos os pormenores relativos a essa prestação defeituosa ou insuficiente. Assim,

consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TBAVR.C18¹, “A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam”.

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa na situação causada por factos alheios ao reclamante, não sendo possível, por falta de dados, a consideração da sua situação económica, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, uma compensação do valor de €1000.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se parcialmente à pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder parcialmente em relação à resolução do negócio e reembolso do valor pago, e a uma indemnização apenas por danos não patrimoniais, a somar.

¹ Disponível em:

<https://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/2b30d51b4bebf96680257b8a004dd3d?OpenDocument>

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 pelas partes as respetivas custas pelo processo.

10. *Da Decisão*

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada:

- a. A devolução integral do valor pago pelo incumprimento do contrato, em €1566;**
- b. Ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de €1000.**

Absolve-se a reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos