SENTENÇA n.º 210/2026

Processo n.º 4436/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado.
2. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.
3. A garantia legal sobre determinado serviço depende dos termos em que o mesmo foi prestado tendo de existir nexo entre o realizado e o peticionado.

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 transpôs 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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

conciliação e julgamento arbitral para o dia 21 de abril de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio centra-se no pedido realizado pela reclamante aos autos:

«Solicitei na referida loja, em inícios do mês de Setembro de 2025 a instalação do Windows 11 e resolução do botão de ligar do meu portátil Dell. O funcionário disse que o preço seria de €65/€75 com limpeza incluída. Mais tarde, informou-me que não foi possível fazer a instalação do Windows e que apenas foi feita a limpeza e que o botão não tinha nada de especial. Achei o montante um pouco elevado só de limpeza e ainda tive que solicitar fatura, coisa que não agradou muito o funcionário, achei estranho. Quando cheguei a casa qual o meu espanto que ao ligar o portátil este estava a aquecer demasiado, resolvi fazer o diagnóstico da DELL do próprio portátil, o resultado foi que a ventoinha não funcionava, daí o portátil estar com um aquecimento exagerado. Fui à loja e mencionei a situação solicitando o reembolso visto que ele dizia que tinha feito a limpeza, ligou para o gerente ao que este também negou. Só aqui vi um mau serviço de atendimento ao consumidor. Decidi fazer uma reclamação online e foi me informado que a empresa não tinha esse serviço que é obrigatório pelo decreto-lei n° 74/2017, informei à ASAE. No dia 02/10/2025 dirigi-me á loja outra vez, para fazer uma reclamação por escrito, desta vez quem lá estava era o próprio gerente (engenheiro), o qual mencionei a situação e mostrei a foto do diagnóstico da DELL do portátil, este por sua vez não deu importância à situação e ainda mencionou que existia muitas ventoinhas referindo que desconhecia qual ventoinha estaria eu a falar. Recusou o reembolso e escrevi a reclamação. Achei que o gerente teve uma atitude arrogante, ignorou factos que eu tinha dito, desvalorizou o diagnóstico, revelou falta de profissionalismo e respeito pelo cliente, fui deixada com o problema por resolver e com o valor pago e ainda disse que desconhecia a reclamação online. Depois da reclamação, ainda esperei 1 mês pelo que não recebi qualquer resposta da parte dele ou da ASAE. Perante esta situação, eu fiquei prejudicada tanto a nível financeiro como no tempo, pois o meu portátil 2 ficou avariado, não sei se existiu limpeza e esta foi mal feita, ou não

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

existiu limpeza alguma. Tenciono arranjá-lo noutro local de confiança que nesta loja não existiu. Perante esta situação solicito a mediação da CACCL para que me seja devolvido o valor que paguei por um serviço mal prestado.»

***

A Reclamada devidamente notificada não apresentou nenhuma contestação escrita em sede de arbitragem, realizando a sua defesa e apresentado a sua versão dos factos em sede oral no decurso da audiência realizada.

***

Tal facto nada altera a analise que este tribunal tem de realizar dos factos que foram trazidos pela reclamante, uma vez que é ao autor dos factos que cabe a prova de algum incumprimento, ainda que os consumidores gozem de algumas prerrogativas quanto à lei das garantias.

De todo o modo a decisão do tribunal é tomada nos termos da lei e sem atender a questões pessoais ou morais do denunciado. Não tendo poderes inspetivos ou fiscalizatórios, através da nossa intervenção.

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 **€65** (sessenta e cinco euros) de acordo com o indicado no pedido aos autos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas que verteram para os factos já constantes nos autos, nenhuma outra prova tendo sido entregue na audiência.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificados 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, salvaguardando sempre os termos em que este tribunal perante o apresentado se pode pronunciar.

7. ***Da Fundamentação de facto:***

7.1. Dos fundamentos tidos como provados:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

a. A reclamante levou o seu computador melhor identificada nos autos à loja da Reclamada em 10.09.2025,

b. Não foi solicitado por escrito nenhum orçamento

c. Nem houve comunicações ou contrato formal que permita ao tribunal apreciar o que foi contratado

d. Nomeadamente que foi requerido a instalação do Windows 11, e ser resolvido um problema com o botão on e off do portátil

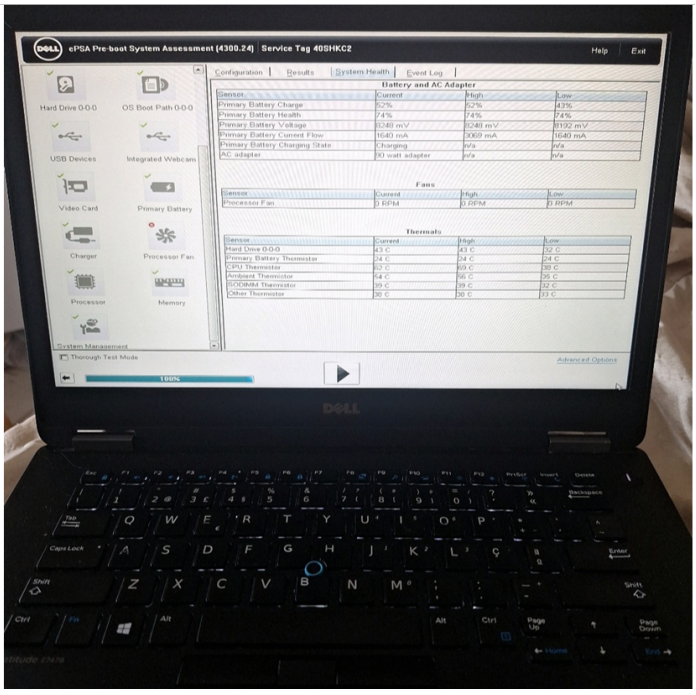
e. Pelo que de acordo com o documento fiscal foi realizada uma manutenção interna no bem

f. Pelo valor pago de €65.

g. Há uma imagem de um portátil na página da DELL sobre o pre boot system

h. Mas que não tem qualquer valor jurídico para este tribunal como prova pericial

i. Sendo apenas uma imagem

j. 

k. Não um relatório da marca, que possa provar em tribunal que aquele equipamento com o nm de série em causa, possa vir a alegar que há um

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

defeito ou uma falta de conformidade no serviço de manutenção interna paga à reclamada.

l. Em data de 12.12.2025 foi emitida uma Guia de reparação com diagnóstico pago de €20 na empresa --- que observa que o computador tem uma anomalia na ventoinha do sistema de refrigeração desligada.

m. Contudo nenhuma referência existe com nexo de causalidade que possa imputar essa anomalia à intervenção de 10.09.2025 da reclamada.

n. Ou que tivesse sido contratado aquela essa mesma mudança da ventoinha.

o. Diagnosticado com a entidade ---

p. O livro de reclamações foi preenchido a 02.10.2025

q. Uma vez que foi requerida a devolução do valor total pago, após ida ao local logo a 11.09.2025.

7.2. Factos tidos como não provados:

a. Que a reclamada tenha violado os seus deveres legais relativos à garantia do serviço prestado.
b. Que tenha

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas 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.

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista a reclamação de serviço prestado, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de tal contratação ou falta de conformidade que possa ser à data dos factos 10.09.2025 ter nexo de causalidade com o realizado

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

pela Reclamada, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido[1] que *«a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.*»

8. Do Direito

Do enquadramento legal sublinhe-se que entre reclamante e reclamada, foi celebrado um contrato verbal de prestação de serviços referente a um portátil supramencionado.

Da matéria factual dada como provada entre a reclamante e a reclamada podemos considerar, ter sido realizado um contrato de prestação de serviços, na modalidade de contrato de empreitada, conforme art. 1207.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação ao cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente uma manutenção interna de um computador), mediante um preço que verbalmente terá sido aceite pela mesma quando pagou €65.

Denote-se que se por um lado o fornecimento pelo empreiteiro de parte dos materiais necessários à execução da obra, como ocorre no caso não altera a natureza do contrato, por outro lado no âmbito da realização da obra –

[1] Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: Acordão CIAB bom sobre convenção postal.pdf

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

manutenção de um portátil – poderiam até ter sido inseridas peças, mas que não há registo de tal ter ocorrido.

Acresce que este contrato foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta a intervenção informática, entre outros, e a reclamante, que detém o bem para uma utilização não profissional, estando assim perante um contrato sujeito em especial ao regime da garantia legal, que à data dos factos era regido pelo DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos.

Legalmente a garantia de uma empreitada de consumo assenta na conformidade da ‘’obra’’ que seja realizada e dos bens que sejam fornecidos em relação ao contrato de onde emerge a discussão quando for o caso, para a obrigação que o empreiteiro/vendedor passa a ter junto do consumidor.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do regime legal da garantia, o prestador tem o dever de entregar e prestar ao consumidor serviços que sejam conformes com o contrato de empreitada em causa.

Em relação ao serviço faturado a 10.09.2025 de manutenção interna do computador, não há nos autos nenhuma documentação que comprove que algo diferente foi contratado, ou que foi a reclamada que causou a anomalia na ventoinha a que há alusão em diagnóstico de entidade terceira em dezembro de 2025.

O problema ocorre assim em momento que este tribunal desconhece e sob a responsabilidade de entidade que este tribunal desconhece, não podendo comprovar-se que foi contratado mais que uma mera manutenção interna, ou que esta manutenção – mesmo que uma limpeza – tenha determinado naquela data a 10.09.2025 que a ventoinha estava avariada.

Não existe por isso forma de a reclamante provar pericialmente ou documentalmente que pode ser imputada ao prestador essa indicação se não conseguir provar que foi contratado tal.

Mesmo em audiência a entidade não reconheceu ter falhado no serviço prestado ou ter a mesma causado qualquer dano ou estrago o que se ocorresse equivaleria a uma confissão.

Acrescente-se que a conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato crf. Art. 397.º e 762.º 1 CC.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

O 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, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Pelo exposto, não é desde logo possível concluir que tenha havido um incumprimento da prestação do serviço contratada inicialmente, tendo sido prestada uma manutenção interna do bem, e paga a mesma ao preço que a Reclamada indicou.

Cabendo qualquer outra questão de fiscalização de afixação de preços ou de falta de conformidade dos procedimentos do livro de reclamações à ASAE como autoridade, não podendo este tribunal pronunciar-se em termos contraordenacionais.

Termos em que tem de decair a pretensão formulada a este tribunal, na medida do supramencionado, e na ausência de prova de culpa da reclamada sobre o sucedido que permita condenar na devolução do valor pago pelo serviço prestado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

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, 20 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt