SENTENÇA n.º 330/2026

Processo n.º 124/2026

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. Num contrato de compra e venda o vendedor está obrigado a cumprir todos os direitos do consumidor, mas no pós-venda e quanto a produto – seguro – que não é gerido por si os termos são da dita seguradora.
3. A menos que quanto ao comprador haja prova cabal de que os pressupostos legais da responsabilidade civil estejam cumpridos.
4. Cabe à parte consumidora a prova de danos existentes com nexo de causalidade e culpa da reclamada.

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.

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

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 junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Foi permitida a junção de elementos, sendo o processo apenas concluso para sentença a 24 de junho de 2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

O pedido do Reclamante que define o objeto do litígio de acordo com o formulário apresentado centra-se em:

« No dia 25 de junho de 2025, o Reclamante deslocou-se à loja ----, localizada no Centro Comercial ----, onde procedeu à aquisição de um Smartphone Xiaomi Redmi 14 C. (Doc. 1) 2.º Pelo referido equipamento, o Reclamante pagou o montante de 139,99€ (cento e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos), conforme se demonstra pelo documento supramencionado. 3.º No ato da compra, um colaborador da Reclamada aconselhou expressamente a subscrever um seguro de proteção do equipamento, afirmando que este cobriria danos acidentais como quedas, impactos ou danos por líquidos, mas esclarecendo que estavam excluídas "águas salgadas e águas contaminadas".

Confiando nesta informação, o Reclamante optou por contratar o seguro apenas para o primeiro mês, pagando o valor de 4,99€ (quatro euros e noventa e nove cêntimos). 5.º Em 22 de agosto de 2025, o equipamento caiu numa fossa, tendo ficado inutilizável. 6.º No dia seguinte, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada para expor a situação, sendo informado por outro colaborador que o sinistro não estava coberto por se tratar de "danos por águas contaminadas". 7.º Perante esta informação e visto que o telemóvel se encontrava totalmente

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

inutilizável o Reclamante deitou fora o equipamento. 8.º Em 2 de setembro de 2025, foi cobrado ao Reclamante, de forma indevida, um novo prémio de seguro no valor de 4,99€, apesar de o seguro ser apenas contratado para o primeiro mês. 9.º O Reclamante contactou diretamente a seguradora, que lhe forneceu informação contraditória, afirmando que danos por águas contaminadas estariam, de facto, cobertos pela apólice.

Perante a contradição, o Reclamante regressou à loja da Reclamada e, num diálogo simulado sobre a contratação de um novo seguro, questionou expressamente se a cobertura incluía danos por águas contaminadas, ao qual o colaborador respondeu que não. 11.º Ao longo deste processo, o Reclamante foi atendido por três colaboradores diferentes da Reclamada, todos fornecendo a mesma informação errada: a de que o seguro não cobria danos por águas contaminadas. 12.º Perante a insistência do Reclamante, o gerente do estabelecimento foi chamado, mas limitou-se a afirmar que nada podia fazer sobre o assunto.

Face à impossibilidade de resolução, o Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da loja em 12/09/2025. (Doc. 2) 14.º Não tendo obtido qualquer resposta ou proposta de solução, o Reclamante dirigiu-se novamente à loja em dezembro de 2025, sendo informado pelo gerente que ainda não havia novidades. 15.º Perante o silêncio definitivo da Reclamada, o Reclamante viu-se obrigado a apresentar uma segunda reclamação por escrito. (Doc. 3).

Até à data, o Reclamante não recebeu qualquer resposta, esclarecimento ou proposta de compensação por parte da Reclamada.

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

Nestes termos e nos melhores de Direito que V. Exa.ª mui doutamente suprirá, deverá esta ação ser julgada procedente e a Reclamada, ser condenada: a) Pagar ao Reclamante o valor global de € 139,99€ a título de danos patrimoniais; b) O valor de € 70 € a título de danos não patrimoniais.»

***

A reclamada apresentou contestação alegando que:

«Impugnam-se e não se aceitam a maior dos factos alegados pela Demandante, bem como o seu pedido. 2. Bem assim, vão os documentos impugnados por não fazerem a prova pretendida com a sua junção. 3. Aceita-se, para jamais ser retirado que o Demandante contratou um seguro, que, na sua perspetiva cobriria os referidos danos. 4. Pelo que, deverá ser este notificado para vir aos autos juntar o aludido contrato, sendo que a figura da relação controvertida será a Seguradora e, nunca, a ---. 5. Não estamos perante uma situação de defeito do equipamento abrangida pela garantia, mas sim por um facto abrangido pelo Seguro. 6. Com efeito, a --- não é parte legítima na presente demanda, mas sim a Seguradora com quem o Demandante realizou o contrato que refere. 7. A referida seguradora é uma entidade totalmente independente da Demandada ---- 8. Efetivamente, trata-se de entidades completamente distintas e autónomas entre si, entre as quais não existe qualquer relação. 9. Pelo exposto, facilmente se conclui que a ----é parte ilegítima no presente litígio, verificando-se se a existência de uma exceção dilatória por ilegitimidade passiva, prevista no artigo 577.º alínea e) do Código de Processo Civil, aplicável por força do artigo 63.º da Lei n.º 78/2001. 10. Tal exceção dilatória deverá conduzir à absolvição da --- da instância por aplicação do artigo 278.º, n.º 1, alínea d) do Código de Processo Civil. Nestes termos e nos mais de Direito que V. Exa. doutamente suprirá, devem os factos constantes da presente Contestação ser

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

dados por provados e procedentes e, consequentemente, a presente ação ser dada por não provada e improcedente e, em consequência, deve a Demandada ser absolvida dos pedidos contra si formulados.»

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 **€209.90** (duzentos e nove euros e noventa cêntimos), conforme apresentado no pedido feito 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, acompanhado de mandatária.

A Reclamada devidamente notificada avisou os autos da ausência, remetendo para a sua contestação.

Foi ouvido o presente e permitida a junção de documentos posteriormente remetida à reclamada para pronuncia.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento, foi informado que posteriormente seria notificada a 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).

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

O processo é assim o próprio e as partes são capazes.

Foi alegada de uma exceção de ilegitimidade da parte reclamada

É efetivamente verdade que a Reclamada como vendedora não têm competência relativa aos termos do seguro que vendeu, ou que é aqui colocado em discussão, mas o objeto deste processo não se reporta a atividade da seguradora, ou venda, mas sim sobre informações alegadamente prestadas pela Reclamada ao Reclamante, e do motivo pelo qual o Reclamante não acionou o seu seguro.

E estas dizem respeito ao sucedido alegadamente em sede de loja da Reclamada, pelo que tem a mesma interesse em contradizer.

Deste modo e nos termos do n.º 2 do art. 576.º al. e), e do art.577.º do Código de Processo Civil não pode ser considerada aqui a ilegitimidade passiva da parte, uma vez que em discussão está a sua atividade como vendedora e informações alegadamente dadas em loja.

Termos em que é indeferida a exceção alegada, passando-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. <u>Da Fundamentação de facto</u>

7.1. Dos factos tidos como provados

a. O Reclamante adquiriu um equipamento a 25.06.2025 à reclamada,

b. E nessa mesma data terá adquirido um seguro ----, a entidade e com condições que este tribunal desconhece.

c. Foi paga a quantia de €4.99 por tal.

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

d. A 12.09.2025 foi preenchido o livro de reclamações, onde o reclamante alude a uma ida ao local da reclamada para questionar informações sobre a apólice, devido ao equipamento ter sido danificado por si.

e. A ida ao local foi também acompanhada por testemunha amigo do reclamante.

7.2. <u>Dos factos tidos como não provados</u>

a. Que a reclamada tenha dado qualquer tipo de informação ao reclamante que o impedisse de contactar o seguro

b. Que a reclamada seja responsável e culpada pelo facto do reclamante ter destruído o bem.

c. Que a reclamada tenha responsabilidade de prestar informações sobre um seguro cuja gestão não é feita por si.

d. Que haja nexo causal entre a ida à loja a 12.09.2025 e qualquer estrago no equipamento que não foi reparado, como dano patrimonial

e. Que tenham existido danos não patrimoniais por culpa exclusiva e com nexo de imputação à reclamada.

f. Desconhece o tribunal por ausência de prova documental nos autos, a existência dos danos alegados;

g. Sendo que os ditos prejuízos se reportam a transtornos imputáveis também à inércia e atuação do Reclamante que em vez de contactar a seguradora a quem pagava um seguro contactou o vendedor do bem

h. E sem contactar a seguradora gestora do produto vem a destruir o bem sem mais.

i. Provas que cabiam ao autor da ação.

j. Pelo que na ausência de prova dos pressupostos legais, não pode haver lugar a indemnização.

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

k. Nem há ainda prova de qualquer incumprimento contratual da reclamada pela venda ocorrida ou de falta de conformidade do bem como sua competência.

7.3. Da motivação

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.

Sublinhe-se que o tribunal não se trata de um meio de defesa do consumidor, mas sim de um meio de aplicação da lei e do Direito, tendo o juiz liberdade de apreciação do caso, atendendo ainda à jurisprudência e doutrina dominante no tema.

8. Do Direito

Na presente situação estamos perante um consumidor que pretende reclamar das informações alegadamente obtidas da reclamada quanto aos termos de ativação de um seguro, produto financeiro que adquirira no dia da aquisição do bem.

Pela venda em si estamos perante uma relação de consumo entre o reclamante, consumidor que adquire um bem para uso pessoal, a uma sociedade comercial vendedora, profissional, no caso a reclamada, nos termos da Lei n.º 24/96 de 31 julho.

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

Contudo a questão em discussão não recai na venda em si e em qualquer falta de conformidade do bem ao abrigo da lei das garantias, pelo DL n.º 84/2021.

Pelo que e em relação à questão de fundo o pedido do reclamante baseia-se numa informação alegadamente prestada quanto à possibilidade ou não de ativar o seguro.

Mas não há prova, escrita ou documentada, que comprove que a reclamada lhe deu qualquer informação, e que o mesmo esteve sequer noutra data que não a 12.09.2025 na loja o que também foi testemunhado.

Sendo que o vendedor nunca seria o local adequado para ir questionar sobre a ativação de um seguro em caso de sinistro como alegadamente ocorrido, pois a reclamada como vendedora apenas pode responder pela venda.

Desconhece o tribunal se a seguradora alguma vez foi questionada após a venda quanto às condições do seguro. O documento da compra faz alusão à apólice, mas não há qualquer prova quanto às condições e termos da mesma, nem de reclamação feita quanto a ausência dessas mesmas condições.

Pelo que idealmente e se o bem não tivesse sido destruído, o consumidor deveria contactar e interpelar a mesma.

Contudo não há prova nem que o reclamante esteve outra data no local a pedir informações, nem que informações lhe foram dadas, tendo eventualmente tudo sido tratado verbalmente.

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

A aludida simulação de aquisição, mesmo que tenha ocorrido – o que não há prova documental – também não serviria por si só para provar a culpa da reclamada em qualquer dano.

Denote-se que foi o reclamante que decidiu destruir o bem sem interpelar a seguradora, e depois de conversa informal com o vendedor, sem confirmar na apólice as condições. E mesmo que se entendesse poder estar numa relação de confiança – a reclamada apenas pode ser responsabilizada por informações dadas e comprovadas no âmbito da sua venda e da falta de conformidade do bem. O que de todo é o caso.

Mas não há sequer forma de comprovar que foram prestadas quaisquer informações ao reclamante, muito menos que as mesmas foram indicações erradas, ao ponto de se poder imputar a culpa da destruição do bem à Reclamada, quando tal decorreu de decisão própria do reclamante que era o titular do bem e do seguro.

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 à data qualquer outra relação a cumprir, estando a decorrer agora a garantia legal do bem desde a sua entrega, mas não sendo reclamado qualquer defeito.

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 adquirente do bem, e que não há prova quanto a informações prestadas quanto à eventual ativação de um seguro após a compra, que pudessem imputar culpa à Reclamada por qualquer dano.

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

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 todos reunidos, desde que seja feita a devida prova.

Por isso e para que a pretensão do reclamante tivesse êxito impunha-se que 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 a isente de tal.

Por fim teremos de analisar se há luz do Código Civil existe dano, e se os pressupostos da responsabilidade civil estão reunidos.

Sempre se acrescente que quanto ao nexo de casualidade (entre o incumprimento e o dano), estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional. Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

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

Sempre se acrescente que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos.

Os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e 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 um facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, nos termos do artigo supra.

Sem tal se comprovar, não pode este tribunal apreciar qualquer pedido de indemnização desde logo porque não existe qualquer dano provocado de forma ilícita e com culpa da reclamada.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, "Provas", BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, tem de decair a pretensão do Reclamante por falta de prova, tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. <u>Das taxas</u>

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.

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

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. 21º do Regulamento Harmonizado 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 taxas 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.

Indefere-se a exceção dilatória de ilegitimidade da parte requerida.

Deposite e notifique.
Lisboa, 21 de julho 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