Processo n.º 4400/2025

Sentença n.º 335/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, com intervenção à distância e auxílio na tradução de ---;

Reclamada: --- representada pelo seu mandatário Dr. ---- conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 20.06.2025, o Reclamante celebrou com a Reclamada a compra e venda de um veículo ---, , com a matrícula ----, pelo preço 39.400 € (trinta e nove mil e quatrocentos euros). O contrato foi celebrado nas instalações da Reclamada, sitas na Amadora.

Na data de 06.08.2025, o Reclamante denunciou junto da Reclamada a existência de um defeito, designadamente a existência de tiras plásticas soltas nas tampas das rodas. Por sua vez, as mesmas impactavam, a ventilação e o alinhamento dos sensores.

Alega, no entanto e em síntese, o Reclamante que a pedido da Reclamada obteve uma cotação da ---mas que face à inação daquela optou por contratar a reparação diretamente à ---. O custo suportado foi de 220,96 € (duzentos e vinte euros e noventa e seis cêntimos).

Ademais, alega o Reclamante que a Reclamada não atuou quase durante um mês após a denúncia da desconformidade, que afirmou que o processo deveria ser todo tratado junto da garantia comercial ---, que exigiu deslocação a Lisboa e recusou-se a coordenar com uma oficina local ou com o ---.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada nos seguintes termos: "Solicito que o CACCL determine o reembolso de € 400, composto por: € 220,96 - Fatura final da ---; € 179,04 - Custos administrativos, deslocações e tempo: - € 120,00 - comunicações e preparação (5 h a taxa reduzida); - € 21,00 - deslocação (70 km x € 0,30/km); - € 38,04 - tempo de viagem e espera (3,5 h a taxa reduzida)" [sic]".

A Reclamada defende-se por exceção e por impugnação. Por exceção, alega que o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro não constitui base legal para o pedido indemnizatório deduzido pelo Reclamante. Por outro lado, impugna a pretensão do Reclamante, sustentando que o alegado defeito apresenta com natureza meramente estética e que o Reclamante já tinha conhecimento do mesmo quando adquiriu o veículo. Ademais, alega que a função da garantia comercial --- nunca foi afastar os direitos legais do Reclamante, mas tão-somente complementar os mesmos através de uma rede de oficinas distribuídas ao longo do território nacional.

A Reclamada sustenta ainda que o Reclamante nunca levou o veículo para a análise às oficinas e que também não acionou a garantia --- nos termos contratualmente previstos, tendo-se dirigido diretamente à --- e contratado de livre vontade, sem conhecimento prévio ou autorização da Reclamada. Finalmente, alega que o problema apresentado pelas tiras é uma característica daquele modelo de automóvel em concreto. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de veículos;

b) No dia 20.06.2025, o Reclamante celebrou com a Reclamada a compra e venda de um veículo ----, com a matrícula ---, pelo preço 39.400 € (trinta e nove mil e quatrocentos euros);

c) O veículo foi adquirido para uma finalidade pessoal;
d) O veículo é usado, datando a sua primeira matrícula de 26.12.2019;
e) O contrato foi celebrado nas instalações da Reclamada sitas na Amadora;
f) O Reclamante liquidou o preço integralmente por transferência bancária;
g) Aquando da compra e venda as partes procederam a um acordo para redução do prazo de garantia legal para 12 meses;
h) Aquando da compra e venda, e no âmbito da redução da garantia, as partes declararam que as borrachas (acabamento das portas de trás) estavam gastas;
i) A compra e venda foi acompanhada da celebração de uma garantia comercial, contrato n.º 1014 PM6;
j) No dia 06.08.2025, o Reclamante denunciou, por WhatsApp, junto da Reclamada a existência de um problema da cola das tiras plásticas das tampas das rodas, as quais estavam soltas;
k) No dia 02.09.2025, o Reclamante contactou novamente a Reclamada, por WhatsApp, perguntando qual o estado da situação;
l) No dia 02.09.2025, o funcionário da Reclamada, --, questionou se o Reclamante não tinha agendado na app da ---;
m) O Reclamante respondeu "Eu posso reservar no aplicativo --- mas isso faz parte da garantia, eu acho, então eu não quero pagar por isso, é claro" [sic];
n) No dia 04.09.2025, o Reclamante, através de WhatsApp, afirmou "Olá. Acho que a --- seria a melhor opção, pois eles podem vir com um caminhão de reparo móvel e consertar perto de mim";
o) Na mesma data o funcionário da Reclamada, ---, afirmou "Se quiser vir cá as nossas oficinas eu resolvo";
p) O Reclamante recusou por ser em Lisboa, ficando a mais de 300 quilómetros da sua habitação;
q) No dia 19.09.2025, o funcionário da Reclamada, ---, afirmou "Caso pretenda resolver a situação em uma das nossas oficinas estamos ao dispor" e "Ou procurar alguma oficina perto da sua área de residência que faça o serviço, apresentando sempre antes o orçamento da reparação";

r) No dia 18.09.2025, o Reclamante apresentou por correio eletrónico uma notificação final à Reclamada exigindo a correção do defeito no prazo de 14 (catorze) dias, ou seja, até 02.10.2025;

s) As soluções apresentadas pelo Reclamante à Reclamada foram "Organizar e pagar diretamente pelo serviço de reparação móvel da --- (cobrir a conta total, não apenas a estimativa de €200, no caso de ser necessário trabalho adicional após inspeção). Alternativamente, identificar e coordenar uma oficina local ou autorizada dentro de 40 km da minha localização em Vila do Bispo (ou fornecer transporte e um veículo de empréstimo se mais longe), garantindo que a reparação seja equivalente em qualidade, preserve quaisquer garantias restantes da --- e venha com a sua garantia total contra problemas futuros relacionados com este defeito";

t) No dia 19.09.2025, a Reclamada respondeu: "Boa tarde, seja por escrito ou por chamada quer o problema resolvido certo ? Como lhe disse, tem de se dirigir a --- para resolver o problema, para fazerem o diagnóstico e apresentar o orçamento a garantia para pagamento garantia nsa , sem ter custo para si. Não temos de ser nos a fazer essa marcação pois o --- e que e o proprietário da viatura e tem a app da --- para o fazer. Cumprimentos" [sic];

u) No dia 19.09.2025, o Reclamante apresentou à Reclamada um conjunto de exigência quanto à garantia ---, designadamente que não tivesse de atuar enquanto intermediário, que não lhe fosse imputado qualquer tipo de custo a que título fosse e que todas as comunicações fossem realizadas por escrito e as emanadas pela --- adviessem sempre de um domínio oficial ---;

v) No dia 19.09.2025, o funcionário da Reclamada, --, informou o Reclamante do seguinte "Bom dia novamente ---. Tive a entrar em contacto com a garantia da -- que lhe entregamos quando fez a compra , eles

w) assumem a reparação na -- da viatura. Atenção tem de ser faturado a empresa --- a -- tem de enviar o email com o orçamento da reparação para essa empresa para a confirmação Estamos combinado ? Alguma dúvida so contactar para o meu whatsapp --- [sic];

x) No dia 19.09.2025, o funcionário da Reclamada, ---, dirigiu a seguinte mensagem de correio eletrónico ao Reclamante: "Boa tarde ---. Como lhe disse anteriormente via whatsapp Nos resolvemos isso nas nossas oficinas aqui em Lisboa. Como foi dito por si próprio não confia em ninguém na sua área de residência para efectuar o reparo (que sempre disse para fazer um orçamento e apresentar a nossa empresa, antes da reparação) Teve apenas um orçamento da --- para substituir as pecas na integra quando nao existe essa necessidade. Apresentamos lhe duas soluções das quais nenhuma quer. Estamos ao dispor para resolver ou tirar qualquer dúvida";

y) O Reclamante agendou uma intervenção técnica na --- para dia 17.10.2025, com o custo de 220,96 € (duzentos e vinte euros e noventa e seis cêntimos);

z) O Reclamante liquidou o valor de 220,96 € (duzentos e vinte euros e noventa e seis cêntimos) na data de 17.10.2025;

aa) No dia 24.10.2025, a mandatária da Reclamada, através de correio eletrónico, informou o consumidor que "Ainda assim, a --- conseguiu que a --- assumisse os custos da reparação das tiras plásticas, nos termos da garantia comercial.".

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) Que a --- conseguiu que a --- assumisse os custos da reparação das tiras plásticas, nos termos da garantia comercial;

b) Que a existência de um qualquer problema com as tiras plásticas tenha sido objeto de reserva no acordo de garantia;

c) Que a desconformidade das tiras plásticas já se apresentasse de forma inequívoca aquando da compra e venda.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto dos documentos juntos aos autos, incluindo o registo fotográfico, bem como na prova produzida em audiência de discussão e julgamento, designadamente nas declarações das partes: do Reclamante e de Sérgio Ferreira de Assunção, gerente da Reclamada.

A Reclamada apresentou a sua contestação fora do prazo regulamentar, mas o Tribunal admitiu a mesma aos autos com vista à descoberta da verdade material. Foram concedidas quarenta e oito horas úteis (que se traduziram em quatro dias de calendário) ao Reclamante para se pronunciar sobre a defesa apresentada pela Reclamada e assegurar o princípio da igualdade das partes. Ademais, foi ainda considerado o testemunho de Carlos Daniel Matos Côdea, funcionário da Reclamada.

Nos termos do princípio geral relativo ao ónus da prova, consagrado no artigo 342.º do Código Civil, "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" (n.º 1), competindo, por sua vez, "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado [...] àquele contra quem a invocação é feita" (n.º 2).

No caso em apreço, o Reclamante logrou demonstrar a celebração do contrato de compra e venda, a entrega do veículo e o estado em que o mesmo se encontrava aquando da compra. Confessou ainda que não aceitou levar o automóvel até às instalações da Reclamada em Lisboa e que não pretendeu conduzir a reparação junto da --- funcionando como ponto de contacto entre a --- e a Reclamada. Fez o Reclamante igualmente prova dos diversos contactos que teve com a Reclamada e das diligências que desenvolveu com vista à reparação das referidas fitas.

No que respeita ao facto não provado constante da alínea a), o mesmo consubstancia um facto impeditivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que o respetivo ónus da prova recaía sobre a Reclamada, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil. No entanto, não foram juntos aos autos quaisquer meios de prova que o permitam dar como provado, não bastando alegar que o mesmo se verificou.

Quanto aos factos não provados b) e c), os mesmos consubstanciam igualmente factos impeditivos do direito invocado pelo Reclamante, pelo que o respetivo ónus da prova recaía sobre a Reclamada, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil. Sucede, porém, que não

logrou satisfazer tal ónus, pois do acordo de garantia apenas se ressalva a existência de desgaste nas borrachas das portas de trás e nada é ressalvado quanto às fitas. O argumento de que o Reclamante teve conhecimento visual da alegada deficiência cede quando existe um documento escrito em que apenas se alerta para uma deficiência, a qual também – pela sua natureza – é visível a olho desarmado.

Da análise deste documento resulta que a apenas se ressalvou o desgaste nas borrachas das portas traseiras e nenhum outro aspeto do veículo. Nestes termos, foi com base nos elementos probatórios supra identificados que o Tribunal formou a sua convicção quanto à matéria de facto considerada provada e não provada.

4.2. De Direito

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Do pedido e da sua ampliação: aquando das quarenta e oito horas úteis (que se traduziram em quatro dias de calendário) concedidas ao Reclamante para se pronunciar sobre a defesa apresentada pela Reclamada e assegurar o princípio da igualdade das partes, veio o mesmo apresentar a sua pronúncia e nessa sede requereu ainda que o Tribunal condenasse a Reclamada no reembolso do valor de 400 € (quatrocentos euros) já peticionado, bem como a reembolsar o custo de tradutor/intérprete de € 120,54 (€ 98,00 + € 22,54 IVA), a reembolsar a Taxa de Utilização dos Serviços do CACCL, a indeferir o pedido de improcedência da Reclamada, a

indeferir qualquer pedido, se feito ou implícito, para que o Reclamante seja condenado a suportar honorários, despesas legais ou custos processuais da Reclamada e conceder juros legais, quando aplicável.

Na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), e uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC). De acordo com o artigo 265.º, n.º 2 do CPC, "[o] autor pode, em qualquer altura, reduzir o pedido e pode ampliá-lo até ao encerramento da discussão em 1.ª instância se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo". Sucede, porém, que, não estamos perante desenvolvimentos do pedido inicial. Todos estes pedidos poderiam e deveriam ter deduzidos aquando da propositura da ação, mesmo que sujeitos a quantificação posterior. Quanto ao custo do tradutor, o Reclamante havia requerido a dispensa da audiência de julgamento, ao que a Reclamada se opôs, pois pretendia apresentar prova testemunhal; sabendo que necessitaria desse apoio, o pedido deveria ter sido deduzido nesse momento. Esta ampliação, a ser deferida, viria colidir, precisamente, com a necessidade de estabilização da instância, motivo pelo qual não pode ser admitida.

*

Da exceção invocada pela Reclamada: O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, não prevê um regime autónomo de indemnização pelos danos peticionados pelo Reclamante. Todavia, tal circunstância não obsta à apreciação do respetivo pedido indemnizatório.

Com efeito, o artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), dispõe que «o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos». A referida disposição não consagra um regime de responsabilidade civil objetiva, antes remetendo para a aplicação dos pressupostos gerais da responsabilidade civil, cuja verificação depende da demonstração do facto, da ilicitude, da culpa, do dano e do nexo de causalidade.

Consequentemente, ainda que o Decreto-Lei n.º 84/2021 não discipline autonomamente a indemnização por danos, tal não exclui a possibilidade de o consumidor deduzir um pedido indemnizatório fundado no artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor, cabendo ao Tribunal

apreciar se, no caso concreto, se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil que sustentam a respetiva procedência.

*

No dia 20.06.2025, o Reclamante celebrou com a Reclamada a compra e venda de um veículo ---, com a matrícula ---, pelo preço 39.400 € (trinta e nove mil e quatrocentos euros). A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu o veículo para um uso não profissional, na medida em que não foram apresentadas provas que permitissem concluir em sentido contrário, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo, nos termos das als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem "[d) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando" [destaque nosso]. Tal como resulta da fundamentação, aquando da compra e venda não se verificava a existência de tiras plásticas soltas nas tampas das rodas. As mesmas poderiam estar mais afastadas, mas não se encontravam soltas e, portanto, não impactavam o sistema de ventilação e o sensor. Com efeito, do acordo de garantia não resulta excecionado o estado deste componente do veículo e tão-somente se ressalvou a condição das borrachas das portas traseiras. Em sede de audiência de julgamento, o gerente da Reclamada alegou que essa omissão pode ter resultado de esquecimento ou de um mero lapso. Porém, um sistema

objetivista de interpretação como é o consagrado no artigo 236.º CC, apenas permite concluir que a única ressalva existente era unicamente o estado das borrachas traseiras.
Considerando que o veículo foi adquirido em 20.06.2025 e o defeito foi denunciado pelo Reclamante, por via WhatsApp, junto da Reclamada em 06.08.2025, deve qualificar-se o mesmo como uma desconformidade, na medida em que, mesmo sendo um veículo usado, não é expectável que num bem daquele valor as referidas tiras plásticas fiquem soltas nas tampas das rodas em menos de dois meses da aquisição. Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o "profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem".

Não tendo sido produzida prova bastante dos factos impeditivos invocados, conclui o Tribunal que a Reclamada não logrou ilidir a referida presunção legal, mantendo-se, por conseguinte, a presunção de que a falta de conformidade já existia à data da entrega do bem.

Quanto à garantia contratual: No que concerne à ---, estamos perante uma garantia contratual, a qual pode assumir a configuração que as partes lhe entendam dar, contudo sem nunca esvaziar ou colocar em causa os direitos imperativos que o legislador confere ao consumidor ao abrigo do Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de Outubro. O mesmo é dizer que as garantias contratuais são complementares à garantia legal e que o vendedor está obrigado a garantir a conformidade dos automóveis que vende, independentemente da posição de outra empresa quanto a uma garantia contratual que possa existir paralelamente. Consequentemente, o Reclamante poderia interpelar diretamente a Reclamada para proceder à reparação sem ficar vinculado à garantia comercial e respetivos termos.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao

consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

O Reclamante, desde o primeiro momento, requereu à Reclamada a reparação do bem, tendo interpelado a mesma, pela primeira vez, no dia 06.08.2025 e aguardado até dia 02.09.2025 por uma resposta sem que nada tivesse sucedido. Ademais, foi o funcionário da Reclamada que sugeriu ao Reclamante que encetasse contactos com a --- para obter um orçamento do valor. Por outro lado, tendo conhecimento das limitações linguísticas do Reclamante na língua portuguesa, a Reclamada não conduziu os contactos de forma clara e inequívoca, sobretudo não explicando de modo claro como deveria proceder. A remissão constante para a articulação com a ---não apresenta sustento legal, pois, tal como se clarificou, a garantia legal não pode ser afastada, condicionada, diminuída ou forçosamente articulada com uma mera garantia legal.

Coloca-se a questão de saber se era legítimo que o Reclamante procedesse à reparação do veículo, a expensas suas, junto de um terceiro, sem aguardar pela resolução da situação por parte da Reclamada.

Tal com já se decidiu em outros processos arbitrais[1], quando se verifique uma situação de urgência na reposição da conformidade e a atuação do vendedor não permita uma solução tempestiva sem impor ao consumidor um grave inconveniente, é legítimo que este recorra a um terceiro para efetuar a reparação, podendo posteriormente exigir ao vendedor o reembolso do respetivo custo. No caso dos autos, exigir ao Reclamante que se deslocasse a Lisboa implicaria a realização de uma viagem de cerca de seiscentos quilómetros (ida e volta), cujo custo seria, inclusivamente, superior ao da própria reparação se atentássemos a despesas com portagens, deslocações, dias de trabalho, entre outros. Nestes termos, entende o Tribunal que o Reclamante podia, efetivamente, "extrajudicialmente, por respeito ao princípio da boa-fé, traduzido no equilíbrio das prestações contratuais, proceder à reposição da conformidade com o apoio de um terceiro, exigindo o pagamento do preço ao vendedor"[2].

[1] V. processo n.º 1515/CASA/2021.
[2] Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito do Consumo, 7.ª Ed., Coimbra, Almedina, 2020, pp. 331-332.

Esta conclusão é ainda reforçada pela troca constante de comunicações entre as partes, das quais resulta que o Reclamante não dispunha de uma alternativa que permitisse repor a conformidade do bem sem suportar um grave inconveniente, circunstância que conduziu ao progressivo extremar das respetivas posições. É certo que, a partir de meados de setembro, o Reclamante assumiu uma posição inflexível, recusando diligenciar junto da garantia comercial quaisquer passos. Todavia, tal comportamento surge na sequência de um período prolongado durante o qual aguardou por uma solução que não se concretizou, não podendo ser apreciado de forma desligada desse contexto.

Acresce que a Reclamada, no âmbito das obrigações que sobre si impendiam ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021, podia ter providenciado pela recolha do veículo através de reboque e pelo respetivo transporte para uma oficina da sua confiança. Em vez disso, fez recair sistematicamente sobre o Reclamante o ónus e os encargos inerentes à reposição da conformidade do bem.

Deste modo, entende-se que pese embora se afaste das soluções previstas no Decreto-Lei n.º 84/2021, se apresentou como lícita a conduta do Reclamante ao promover a reparação a custas suas.

Quanto ao pedido indemnizatório deduzido, pretende o Reclamante fazer valer a responsabilidade civil contratual da Reclamada. Para a procedência de tal pretensão exige-se a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil contratual, designadamente a existência de um facto ilícito, a culpa — a qual se presume, nos termos do artigo 799.º do Código Civil —, o dano e o nexo de causalidade. Sucede, porém, que não resultou provada a existência dos danos patrimoniais alegados.

Com efeito, o Reclamante apresenta uma contabilização do tempo que afirma ter despendido na tentativa de tutelar os seus direitos, bem como um alegado valor horário correspondente a

esse tempo. Todavia, não produziu qualquer meio de prova suscetível de permitir ao Tribunal concluir pela efetiva verificação desses danos, nem pelo respetivo montante.

Consequentemente, não tendo o Reclamante logrado demonstrar a existência dos alegados danos patrimoniais, não se mostra preenchido um dos pressupostos essenciais da responsabilidade civil contratual, impondo-se, nessa parte, a improcedência do pedido indemnizatório.

5. CUSTAS

No concerne às custas com o processo, dispõe o artigo 42.º, n.º 5.º da LAV[3], que "[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". Atendendo a que ambas as partes decaíram parcialmente nos seus pedidos, determina-se a divisão equitativa dos encargos resultantes do processo, suportando cada parte a taxa de utilização dos serviços que lhe compete.

6. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente parcialmente procedente a presente reclamação, por provada, e, por conseguinte, condena-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização ao Reclamante no valor de 220,96 € (duzentos e vinte euros e noventa e seis cêntimos), no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, por transferência bancária.

[3] LAV – Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro.

7. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 400 € (quatrocentos euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de julho de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)