**SENTENÇA n.º 366/2026**

**Processo n.º 549/2026**

**SUMÁRIO:**

1. O regime das vendas à distância é tutelado pelo DL 24/2014, de 14 de fevereiro, e permite ao consumidor a livre resolução do contrato celebrado fora do estabelecimento, desde que tal seja realizado nos 14 dias seguintes à compra ou entrega do bem;

2.Fora do prazo legalmente estabelecido e conforme contrato, a dita resolução não opera e não obriga a parte a nenhuma devolução.

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

*3. Do objeto do litígio*

Alega a Reclamante no seu pedido dirigido a este centro sumariamente que:

*« 1- A reclamante foi abordada por uma comercial no sentido de realizar um rastreio auditivo 2- Desse rastreio resultaram duas informações, necessárias à livre esclarecida vontade de contratar - tem necessidade de utilizar aparelho auditivo - seria necessária uma prescrição de médico especialista para efeitos de comparticipação 3- A reclamante pagou pelo referido equipamento a pronto pagamento 2995€ 4- Seguindo as indicações da reclamada quanto à comparticipação, a reclamante foi observada por 1 um médico da especialidade, tendo este rejeitado a emissão de qualquer prescrição. 5- A reclamante realizou novo exame e foi atestado que tendo realizado audiograma normal para o grupo etário, não lhe é recomendada a utilização de próteses auditivas 6- A reclamada rejeita a resolução do contrato com fundamento - a reclamante apresentava-se satisfeita com o equipamento no atendimento pós venda - as comparticipações são da exclusiva responsabilidade das entidades - de acordo com a audiologista, a perda auditiva da cliente justifica a utilização do equipamento vendido. 7- Sempre se entende que o parecer de audiologista com vínculo à Reclamada não é isento, dado o quadro de relação comercial. 8- A recomendação é emitida por um profissional vinculado a uma entidade que comercializa precisamente as soluções recomendadas, o que sustenta uma relação de dependência comercial que pode influenciar e influencia a imparcialidade da recomendação 9 - O que*



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

*não sucede com o laudo médico, junto pela reclamante. 10- Referir ainda que a Reclamante não procurou diretamente os serviços, foi convidada a participar num rastreio, rastreio esse que justificou de forma enviesada a necessidade de utilização das referidas próteses. 11- A reclamada refere que as comparticipações são de responsabilidade exclusiva das entidades respetivas, não pode aventar num determinado quadro comercial, que após adquirir o equipamento a reclamante iria necessitar de prescrição médica para efeitos de comparticipação, dando a mesma por garantida. 12- Face a todo o exposto, entende-se que a conduta da reclamada distorce de maneira substancial o comportamento económico do consumidor médio (no caso vulnerável) seu destinatário, pelo que sendo tal prática proibida nos termos da lei (dl 54/2008) deve ser reconhecido o direito à resolução do contrato.*

*Pedido: Reconhecimento de prática comercial desleal e consequente direito à resolução do contrato com devolução do valor pago.»*

***

A Reclamada apresentou contestação alegando que:

*« Desde logo, a Reclamada impugna toda a matéria vertida na reclamação apresentada por inverdade, imprecisão e inexatidão de que a mesma está impregnada. 2º. A relação entre a Reclamante e a Reclamada, no que concerne aos aparelhos auditivos em apreço, teve início em 31 de outubro de 2025, quando a primeira procurou a segunda, pretendendo experimentar alguns aparelhos auditivos. Ao longo da presente contestação, a Reclamada irá demonstrar que a versão apresentada pela Reclamante não corresponde à verdade dos factos, sendo desconstruída a história de engano, ficcionada pela Reclamante. 4º. Da mesma forma se demonstrará na presente contestação, que o contrato de compra e venda in casu é válido e eficaz, e foi celebrado de forma livre e consciente pela Reclamante. 5º. Igualmente se provará de que os*



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

*aparelhos adquiridos não apresentam qualquer desconformidade, estando perfeitamente aptos a cumprir o fim a que se destinam! 6º. Como aflorado na reclamação apresentada, de facto a Reclamante efetuou um rastreio auditivo numa das unidades móveis– vg. carrinhas - da Reclamada.*

*Contudo, tal rastreio teve lugar no dia 27 de outubro de 2025, ou seja, uns dias antes da celebração do cotrato em causa nos presentes autos. 8º. Ou seja, em momento algum, contrariamente ao que a Reclamante pretende dar a entender, foi o contrato in casu foi celebrado no interior da unidade móvel.*

*Aliás, nas unidades móveis da Reclamante apenas são efetuados os rastreios auditivos por forma a aferir se os clientes apresentam algum tipo de perda auditiva que possa ser auxiliada com o uso de aparelho auditivo. 10º. No caso de tal perda ser detetada, e se o cliente assim o pretender, é preenchida a respetiva ficha com os dados de contacto para, posteriormente, ser agendado pela Reclamada a visita a uma das suas lojas ou uma visita ao domicílio. 11º. E foi o que aconteceu no caso em apreço! 12º. Na verdade, aquando do rastreio auditivo, a Reclamante deixou os seus contactos para que lhe ligassem por forma a agendar uma visita ao estabelecimento comercial da Reclamada para melhor serem explicados os produtos comercializados por esta.*

*Neste seguimento, foi agendada, para 31 de outubro de 2025, a visita da Reclamada à loja da Reclamante. 14º. Assim, na data supra mencionada, foi efectuada, como é habitual, a avaliação auditiva verificando-se que a Reclamante apresentava dificuldades auditivas as quais eram passíveis de serem minimizadas através da utilização de aparelhos auditivos.*

*Na sequência da avaliação em causa, a Reclamante optou, de forma livre e consciente, pela aquisição de dois aparelhos auditivos à Reclamada, os quais melhor se adequavam às suas necessidades. 16º. Ao longo da presente contestação, a Reclamada irá demonstrar que a versão apresentada pelo Reclamante não corresponde à verdade dos factos, sendo desconstruída a história de desconformidade carreada aos autos pela Reclamante. 17º. Conforme referido, no decurso da visita, e efectuado, o*



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

*teste de avaliação auditiva, verificou-se que a Reclamante aparentava beneficiar do uso de aparelhos auditivos. 18º. Assim, no dia 31 de outubro de 2025 a Reclamante celebrou, de sua livre e espontânea vontade, um contrato de compra e venda com a Reclamada para a aquisição de um aparelho auditivo para o ouvido esquerdo, marca ReSound, modelo RS VIVIA, bem como respetivos acessórios.*

*Concomitantemente, os equipamentos, e respectivos acessórios, foram adquiridos pelo valor total de € 2.995,00 (dois mil novecentos e noventa e cinco euros), conforme é expresso no contrato de compra e venda n.º GUFI_AA7427_83 celebrado, conforme documento n.º 1 que se junta. Página 5 de 16 20º. No momento da aquisição, a Reclamante liquidou o valor total dos aparelhos auditivos,*

*Ficando, assim, os aparelhos totalmente pagos à Reclamada. 22º. Ora, nesse momento a Reclamante demonstrou estar informada do benefício que poderia utilizar referente à ADSE. 23º. Destarte, não foi a Reclamada quem indicou à Reclamante que esta iria receber uma comparticipação da ADSE, ao contrário do que a Reclamante pretende fazer crer na douta reclamação. 24º. Na realidade, foi a Reclamante quem se mostrou informada sobre a possibilidade de beneficiar de comparticipação por parte da ADSE relativamente à aquisição de aparelhos. 25º. Assim, a Reclamante solicitou, na data da compra do aparelho, que a Reclamada lhe concedesse 15 (quinze) dias para esta poder consultar um médico e requerer a receita, com o qual a Reclamada concordou. Página 6 de 16 26º. Conforme é do conhecimento da Reclamante, por ter sido disso informada pela Reclamada os aparelhos auditivos exigem um período de adaptação, que é mais ou menos longo, variando de cliente para cliente. 27º. De facto, em virtude de o cérebro se ter desabituado de ouvir sons durante muito tempo, é necessária uma reaprendizagem do mesmo, através de um processo gradual. 28º. Razão pela qual, além do normal funcionamento da garantia dos bens comercializados pela Reclamada, a mesma presta apoio continuado e vitalício aos seus clientes, 29º. Designadamente procedendo à troca regular de componentes, à realização periódica de ajustes (pois os aparelhos auditivos possuem, actualmente, vários programas e configurações, para permitir melhor adaptação às diferentes necessidades dos*



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

*utilizadores) que se mostrem necessários ao conforto da pessoa, e bem assim, a efectuar as limpezas que se mostrem necessárias, devido à inevitável produção de cerúmen no canal auditivo.*

*Tanto assim que foi agendada pela Reclamada a regular assistência pós-venda para dia 6 de novembro de 2025, 31º. Durante a assistência, a Reclamada procedeu aos regulares ajustes dos aparelhos. Página 7 de 16 32º. A Reclamante mostrou-se plenamente satisfeita com a assistência, bem como informou de que estava a tratar de arranjar a receita médica. 33º. Na sequência do exposto, em 12 de novembro de 2025, a Reclamante voltou a contactar a Reclamada, informando de que havia sido maltratada pelo médico otorrinolaringologista que a observara e que este se recusara a emitir a respetiva prescrição médica. 34º. Mais, solicitou à Reclamada o agendamento de uma deslocação às suas instalações a fim de lhe ser entregue o respetivo audiograma, pretendendo posteriormente apresentá-lo ao seu médico de medicina geral e familiar para obtenção da necessária prescrição médica. 35º. Perante tal solicitação, a Reclamada prontamente acedeu ao pedido formulado pela Reclamante. 36º. Assim, foi agendada para o dia 14 de novembro de 2025 a entrega do audiograma, com o propósito de facilitar a obtenção da referida prescrição médica, documento que ora se junta como documento n.º 2. 37º. Nessa mesma ocasião, a Reclamada procedeu ainda à limpeza e calibração do aparelho auditivo, tendo a Reclamante manifestado inteira satisfação quer com o funcionamento do equipamento, quer com o serviço prestado.*

*Sucede, porém, que, para manifesta surpresa da Reclamada, em 19 de dezembro de 2025, a Reclamante apresentou uma reclamação em loja, fundamentando-a no facto de não ter conseguido obter a prescrição médica necessária para, posteriormente, instruir o respetivo pedido de comparticipação junto da ADSE. 39º. Primeiramente, deve esclarecer-se que os aparelhos auditivos comercializados pela Reclamada não constituem tratamento, nem cura, para nenhum tipo de perda de audição/surdez. 40º. Tratam-se, sim, de dispositivos médicos que permitem ao utilizador sentir ganhos na sua audição, apesar da existência de algum nível e tipo de perda auditiva. 41º. Note-se que o resultado que se almeja alcançar com a utilização dos*



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

*aparelhos auditivos é uma amplificação adequada dos sons, de forma a maximizar a inteligibilidade da fala, com boa qualidade sonora e com um nível de amplificação que seja confortável para o utilizador.*

*Dito de outro modo: um aparelho auditivo não devolve ou faz retroceder/regenerar as capacidades auditivas do utilizador, apenas amplia os sons (atualmente de forma digital e cientificamente bastante avançada), de modo a que o utilizador possa voltar a perceber os sons que o rodeiam, com isso ganhando qualidade de vida. Página 9 de 16 43º. Ganhos esses que a Reclamante sentiu ao experimentar os respetivos aparelhos auditivos.*

*A adaptação aos aparelhos auditivos é um processo com várias etapas e, por vezes, mais longo e moroso do que os clientes desejariam. 45º. Razão pela qual, é aconselhável que os utentes usem os aparelhos de forma continuada, o que a Reclamante não fez, como aliás a mesma confessa, na sua reclamação, para não mais retirar! 46º. No início do processo, o aparelho auditivo é, geralmente, colocado com uma volumetria muito baixa, sendo a mesma aumentada, gradualmente, ao longo da adaptação ao aparelho e aos sons que voltam a ser ouvidos por parte do utilizador, razão pela qual existem, em todos os casos, diversas consultas de acompanhamento posterior. 47º. Circunstâncias essas que foram devidamente explicadas pela Reclamada à Reclamante, tendo-lhe sido igualmente esclarecido que a Reclamada havia diligenciado por todos os meios ao seu alcance para a auxiliar na obtenção da necessária prescrição médica, cumprindo integralmente todas as obrigações que sobre si impendiam.*

*Mais foi esclarecido à Reclamante que a obtenção da prescrição médica, bem como a eventual comparticipação do aparelho auditivo pela ADSE, constituem procedimentos inteiramente alheios à esfera de atuação da Reclamada, cuja atividade se circunscreve à comercialização e Página 10 de 16 adaptação de aparelhos auditivos, não lhe competindo emitir prescrições médicas nem garantir a atribuição de qualquer comparticipação por entidades terceiras, dependendo tais atos exclusivamente da*



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

*avaliação e decisão dos profissionais de saúde competentes e da entidade comparticipante.*

*Portanto, a Reclamada atuou de forma diligente, tempestiva e conforme às boas práticas, assegurando a adequada assistência técnica e acompanhamento da Reclamante. 50º. Com efeito, desde o início da relação contratual, em 2025, a Reclamada tem cumprido integralmente as suas obrigações legais e contratuais, prestando assistência técnica sempre que solicitada e garantindo o acompanhamento necessário à correta utilização do equipamento. 51º. Acresce ainda de que, até este momento, a Reclamante nunca havia expressado a intenção de resolver o contrato celebrado com a Reclamada, muito menos mencionado qualquer tipo de desconformidade com o aparelho auditivo. 52º. Acresce que o pedido de resolução do contrato apenas foi formulado em 19 de dezembro de 2025, aquando da apresentação da reclamação já junta aos autos pela Reclamante.*

*Ora, mesmo nesse momento, a Reclamante não imputou à Reclamada qualquer desconformidade ou defeito de qualidade do aparelho auditivo comercializado, nem alegou qualquer incumprimento contratual suscetível de justificar a resolução do contrato. Página 11 de 16 54º. Pelo contrário, o único fundamento invocado pela Reclamante residiu na circunstância de não ter conseguido obter a necessária prescrição médica para posterior apresentação junto da ADSE, com vista à obtenção da respetiva comparticipação, situação que, como já se demonstrou, é inteiramente alheia à esfera de atuação e de responsabilidade da Reclamada.*

*Sucede que a Reclamante dispunha de um prazo de 30 dias (conforme contratualmente previsto) para proceder à livre resolução do contrato. 56º. Não tendo a Reclamante feito uso de tal meio legal que tinha à sua disposição, para resolver o contrato sem necessidade de fundamento. 57º. Ora, naturalmente que a Reclamada não poderia aceitar uma devolução do aparelho auditivo após terminado o prazo para exercício do direito ao arrependimento, 58º. Porquanto não existiam razões para tal, nomeadamente, uma desconformidade dos aparelhos auditivos. 59º. E para uma*



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

*resolução sem causa, já se encontravam ultrapassados os prazos legais e contratuais para o efeito. Página 12 de 16 60º. O que foi explicado à Reclamante presencialmente. 61º. Em momento algum a Reclamante transmitiu à Reclamada qualquer anomalia dos aparelhos auditivos, 62º. Razão pela qual, inexistiam motivos para, a 19 de dezembro de 2025, a Reclamada aceitar a livre resolução do contrato de compra e venda celebrado em 31 de outubro de 2025. 63º. Assim, da conduta da Reclamante, depreende-se que a presente reclamação tem apenas como intuito justificar a escolha de compra que, de forma livre, consciente e voluntária a Reclamante fez, e da qual, tarde demais - isto é, decorrido o prazo legal de que dispunha para a resolução legal do contrato independente de fundamento - se arrependeu! 64º. Portanto, por razões alheias à Reclamada, ter-se-á arrependido do negócio jurídico celebrado e, verificando que já se encontrava ultrapassado o prazo de livre resolução – 30 (trinta) dias – decidiu ficcionar uma história de erro e engano, a qual não tem qualquer fundamento.*

*Nestes termos, e nos mais de Direito, sempre com o mui douto suprimento de V. Exa., deverá a presente reclamação ser considerada improcedente por não provada e, em consequência, ser a Reclamada absolvida de tudo quanto peticionado nos presentes autos.»*

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 €**2995** (dois mil novecentos e noventa e cinco euros).



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, acompanhada pela DECO, e a Reclamada, representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo as mesmas ouvidas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes 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, ainda que se deva fazer a ressalva de que no âmbito das nossas competências e da Lei RAL, este tribunal não possa apreciar a questão médica, ou referente à necessidade de dispositivos, conforme infra:

***«Artigo 2.º***
***Âmbito***

*1 - A presente lei é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução*



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

*alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.*
*2 - Encontram-se excluídos do âmbito de aplicação da presente lei:*
*a) Os serviços de interesse geral sem contrapartida económica, designadamente os que sejam prestados pelo Estado ou em seu nome, sem contrapartida remuneratória;*
*b) Os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos;»*

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa, apenas na medida da nossa competência e quanto ao contrato realizado e pedido de resolução.

## *7. Da Fundamentação de facto*

7.1. Dos fundamentos de dados como provados:

a. A reclamante celebrou um contrato com a reclamada a 31.10.2025, conforme fatura nos autos,
b. Através de deslocação por sua livre e espontânea vontade a uma loja da reclamada,
c. Após rastreio feito em outra unidade móvel dias antes.



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

d. Em loja procedeu à realização de contrato que consta dos autos, que assinou
e.
f. E onde constam as condições e termos de resolução inclusive:
g.
h.
i. Da fatura resulta a compra de equipamentos auditivos da Reclamada ali melhor identificados, pelo valor de €2995, conforme recibo de 05.11.2025.
j. Os bens foram entregues no momento.
k. A reclamada não se obrigou a nenhum benefício de comparticipação.
l. Foi realizada reclamação no Livro de Reclamações a 19.12.2025

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais de informação sobre as condições de compra e venda em causa;

b. Que a Reclamante tenha feito tempestivamente o pedido de resolução do contrato por escrito.

c. Que estejam reunidas as condições para a livre resolução do contrato;

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.



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

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. <u>Do Direito</u>*

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de dispositivos auditivos que consta dos autos.

Com a ressalva novamente que nos termos da Diretiva RAL este tribunal não tem competência para a apreciação médica ou de prescrição dos equipamentos auditivos, sua necessidade e avaliação.

Pelo que e em relação ao contratado numa relação de consumo e enquadrada em arbitragem necessária pois é de valor abaixo de €5000, temos que a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante comprou um produto para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda de consumo tratado pela questão da falta de conformidade pelo DL n.º 84/2021.

Ocorre que a discussão nos autos não recai sobre a garantia e funcionamento dos bens, mas sim sobre o pedido da reclamante de resolução do contrato.

Contudo o mesmo ficou sujeito aos termos assinados, e do conhecimento da reclamante com data de 31.10.2025 e recibo de 05.11.2025, nunca tendo sido enviada nenhuma carta registada com aviso de receção como o mesmo contrato previa.



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

A negociação decorreu em loja onde a reclamante se dirigiu e onde de forma livre e espontânea fez a aquisição. Tendo 30 dias para resolver o contrato não o fez.

Assim o mesmo ficou válido.

Apenas a 19.12.2025 foi preenchido o Livro de Reclamações – que diga-se não ser uma forma de realizar a resolução do contrato, mas ainda assim muito fora do prazo dado.

Não se estando numa venda à distância não deixa na mesma de haver obrigações de informação do consumidor de todos os elementos, mas o que entende o tribunal que nos termos do que podemos apreciar foi feito e entregue.

Termos em que não pode sequer considerar-se um erro ou engano na formação da vontade do consumidor que estava devidamente informado pelo contrato do que estava a adquirir, preço e forma de entrega e demais elementos.

Sendo que se havia dúvidas na aquisição deveria o consumidor ponderar antes de a realizar, uma vez que foi a mesma que se dirigiu aquela loja.

Assim não faz prova nem pode lograr que seja vítima neste caso de qualquer prática comercial abusiva ou desleal que lhe permita rescindir o contrato e ser ressarcida.

Atendendo ao constante dos autos, apenas a 19.12.2025 houve uma reclamação escrita, e não um pedido de resolução do contrato. Sendo que temos de considerar sempre o momento da entrega do bem que foi adquirido, no caso a 31.10.2025, o que nos termos quer da lei supra e ainda do contrato implicava uma



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

Em momento algum consta dos autos, um pedido de resolução do contrato de forma tempestiva.

Assim como não há qualquer prova de anomalias de defeito de funcionamento que permita a análise à luz da lei das garantias – DL 84/2021 – com base no que é alegado.

Sendo alheio para a reclamada a questão de benefícios ou comparticipações terceiras.

Verifica-se assim que nas obrigações que recaem sobre o consumidor, este deve fazer prova da resolução tempestiva deste contrato, seja nos termos da lei ou do contratado, conforme resulta do art. 342.º CC.

Não se colocando tal neste processo, o exercício de livre resolução ficou inquinado e tem de se dar por não provado.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não faz Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa, bem como não há prova a apreciar de nenhuma prática comercial desleal que faça decair o contratado.

Pelo que, e sem mais considerações, deve decair a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

*9. Das taxas*

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 do CACCL é determinado que o procedimento arbitral está sujeito ao pagamento de uma taxa pelo Reclamante e pela Reclamada do montante fixado de acordo com o valor da causa.

Determina-se, pois, caber o pagamento repartido pelas partes de igual forma das respetivas taxas conforme Regulamento.

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, 06 de agosto 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

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