SENTENÇA n.º 378/2026

Processo n.º 613/2026

SUMÁRIO:

1.O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à devida informação.

2. O processo arbitral dá-se como findo nos termos da lei se nada mais houver a realizar, nem nada mais se puder acrescentar como prova.

1. *Identificação das partes*

Reclamantes:

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 conciliação e julgamento arbitral para o dia 04 de agosto de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa.

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

Contudo a instância ficou suspensa a aguardar proposta de resolução do diferendo, a qual veio a ser comunicada aos autos a 18.08.2026, como abaixo se indicará.

3. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido, não podendo o valor ser superior a €5000 em caso de arbitragem necessária.

Determina-se que presente causa tenha o valor de **€500** (quinhentos euros).

4. Do objeto

Os Reclamantes enviaram pedido a este tribunal que pode ser consultado na íntegra nos autos, mas genericamente estava resumido em:

«A entidade reclamada seja condenada a proceder à reposição integral do equipamento, sem qualquer custo para mim, garantindo o seu pleno e normal funcionamento, designadamente através da reparação do ecrã e do teclado;

Subsidiariamente, caso a reposição integral do equipamento não seja possível ou se revele desproporcionada, pretendo que a entidade reclamada seja condenada ao pagamento de uma indemnização correspondente ao valor de mercado do equipamento à data da sua entrega para reparação.»

***

Consta dos autos proposta:

«Conforme sugerido, vem a ---, na qualidade de reclamada, apresentar duas propostas para a apreciação dos nossos Clientes.

1ª possibilidade > Reparação do aparelho sem qualquer custo. Aqui, importa ressalvar que não podemos apresentar data para entrega

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

do material devido às atuais dificuldades no fornecimento das peças necessárias à intervenção.

2ª possibilidade > Oferta de um ---- no valor de 500,00 € a ser descontado numa compra de equipamento semelhante à escolha do Cliente. A entrega e o uso do Cartão devem acontecer na loja ---, em data a acordar entre as partes.

Agradecemos que nos informe qual das opções apresentadas merece a preferência dos nossos Clientes, para que possamos dar o devido seguimento ao processo.»

***

Os reclamante nesta data e depois de outras comunicações informaram os autos que:

«Na sequência da minha comunicação anterior e da posição entretanto transmitida pela ---, venho informar que a situação foi, entretanto, concretizada nos termos propostos pela reclamada.

Com efeito, foi adquirido, no dia de hoje, na loja ---, o equipamento pretendido, tendo sido utilizado, para esse efeito, o Cartão Oferta --- no valor de €500,00, conforme resulta do comprovativo de aquisição que se junta à presente comunicação.

Assim, encontrando-se concretizada a solução proposta pela --- e ultrapassada a questão que anteriormente se encontrava pendente quanto à forma de utilização do referido Cartão Oferta, venho, manifestar a nossa concordância com a solução apresentada e requerer a respetiva homologação do acordo.»

***

Perante o já assumido e remetido a este tribunal referente à já concretizada resolução do processo, entendemos que deve o processo ser assim arquivado, por inutilidade. Pelo que cumpre decidir:

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

5. Da Decisão

Conforme comunicação aos autos, entende o tribunal ser de cessar o presente processo, por inutilidade superveniente da lide, nada mais havendo a cumprir neste pedido quanto ao objeto do litígio e ao já realizado entre as partes em loja.

Julga-se assim extinta a presente instância arbitral, nos termos do disposto na alínea *e)* do art. 277.º do Código Processo Civil, por remissão do n.º 3 do art. 27 do Regulamento Harmonizado do CACCL.

Deposite e notifique.
Lisboa, 19 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