

Processo n.º 1216/2024/C

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços. Mas este diploma protege também o consumidor quanto à informação em particular que os contratos têm de conter para que o mesmo possa estar devidamente ciente do que contrata e como se desvincular.

II – Falhando o direito à informação em particular nos termos do art. 8 da LDC tem o consumidor direito à retratação contratual, com os devidos efeitos legais.

1. Identificação das partes

Reclamante: XXXXXXXX

Reclamada: XXXXXXXX

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Eleonora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 03 de outubro de 2024, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante, em síntese no seu pedido a este Centro de que no dia 13 de junho de 2024, dirigiu-se à clínica da reclamada em Lisboa, onde fez a compra de um tratamento estético, agendado pela clínica para ser realizado no dia 28 de junho de 2024.

O procedimento para a referida compra foi processado na própria clínica com a transferência da fatura n.º FT 4000/1542, no valor de 1459,90€, através de crédito aprovado na XXXXX, e dividindo o valor a pagar em 12 prestações, sem juros, de €121,66.

No dia 21 de junho, oito dias após a compra, em razão de acontecimentos pessoais, verificou que não poderia arcar com a despesa do tratamento e, como ainda não tinha sido feito nenhum procedimento, pois estava agendado para 28 de junho, contactou a reclamada por telefone para pedir o cancelamento da compra.

Nesse contacto, indica ter sido informada pela funcionária XXXXX de que o tratamento poderia ser cancelado, mas que teria de pagar na mesma. Diante disso, solicitou a reclamante o cancelamento por email, a 21.06.2024 a fim de ter um comprovativo escrito de que estava dentro do prazo de catorze dias anunciado pelo site.

Não obtendo resposta enviou uma carta, tanto para a XXXX como para a XXXXX, solicitando o cancelamento do contrato.

A reclamada continuou sem dar resposta, e a XXXXX respondeu, por escrito, que não cabia direito à revogação por não se tratar de um crédito de consumo e que só cancelaria o contrato se a reclamada cancelasse a venda.

Voltou a contactar mas refere que nunca lhe foi enviado o contrato com a XXXXXX, nem me foram claramente expostas as condições desse contrato, voltando assim a solicitar a revogação do contrato, e sem resposta de nenhuma das duas empresas, decidi solicitar a mediação do conflito ao Centro.

As tentativas de mediação não resultaram, pois a empresa alega que, assim que uma venda é efetuada, a clínica procede à compra dos insumos e à contratação do médico, sendo assim, nenhuma venda pode ser cancelada.

Alega, ainda, que tais condições estão informadas no site, o que a reclamante confirma mas, além de estarem em local não imediatamente visível, essa informação claramente contraria aquela que se vê logo na página inicial do site, isto é, a de que são garantidas as devoluções até 14 dias.

Durante o processo de mediação, a enviou cópias de alguns emails e a proposta de compra em seu nome, feita na data de 13 de junho de 2024, cujos produtos reconhece como sendo os que comprou, mas com uma assinatura que refere não ser sua.

Reforça que nunca lhe foi dada a ler a referida proposta, embora reconheça os produtos nela discriminados como sendo os que comprou, com a foto do seu cartão de cidadão e do seu cartão bancário, bem como reconhece que está correta a data da compra ali registada.

Confirma nunca ter visto o documento mencionado, reitera que em momento algum negou que fez a compra do tratamento, nem nega desconhecer o valor a ser pago.

Considera assim que solicitou o cancelamento dentro do prazo de 14 dias prometido no site da Reclamada e que nunca lhe foi enviado o contrato com a XXXX–entendendo que prova disso é que, dentre as cópias de emails enviados pelo representante da XXXXX, não está a cópia do email do suposto envio do contrato.

Reafirma finalmente que com as cartas que enviou estava a tentar, pelos canais legais exercer o direito de cancelar uma compra da qual nem sequer usufruí.

Entretanto, no dia 10 de setembro de 2024, a XXXXXX enviou-lhe uma mensagem em que informa que tomaria providências legais contra si em caso de não pagamento, motivo pelo qual fez o pagamento das parcelas vencidas em 1/7, 1/8 e 1/9 de 2024.

Solicita assim o cancelamento da venda por parte da reclamada, e a devolução dos valores pagos, que totalizam 366,66€, uma vez que não usufruiu do tratamento comprado.

A Reclamada não enviou aos autos contestação escrita nos termos da LAV e do Regulamento do Centro.

Antes da audiência enviou alguns elementos para juntar ao processo, e os dados da sua posição/esclarecimento do caso. Assim, enviam ao Centro emails trocados com a Reclamante quanto à sua ida à clínica antes e a 13.06.2024, reforçando a convicção de que a reclamante teve mais que tempo para poder consultar e tomar conhecimento da sua forma de funcionamento.

Reforçam que a reclamante já contacta a XXXXX desde há mais de um ano para aquisição de tratamentos, sendo o seu primeiro pedido de contato por parte da reclamada e sua confirmação datado de 01.06.2023.

Ao longo dos meses foram enviados de acordo com a menção da Reclamada cerca de 16 emails, com sequência de:

- _3 emails em junho de 2023
- _1 email em novembro de 2023
- _12 emails em dezembro de 2023.

Considera a reclamada que em todos os seus emails colocou ao dispor as normas da empresa, o que reenviou a este centro.

Em audiência fez a sua contestação oral e representação por mandatário, apresentando também a sua versão dos factos, nomeadamente quanto ao contrato realizado, a alegação dos custos tidos com os procedimentos que considera que foram desmarcados, e a sua posição quanto a dever ser improcedente o pedido de resolução formulado.

Posteriormente foi enviada a indicação de comunicações trocadas com a cliente em relação ao tema da marcação de sessões, e aquilo que entendem ser a confirmações, a juntar às notificações de falta que foram enviadas à Reclamante.

Culmina com a indicação da Reclamada que julgam ser claro, com os documentos de suporte enviados que agendaram os tratamentos de acordo com o requisitado pela cliente, que a Reclamada não desmarcou qualquer tratamento, e demonstrou flexibilidade de horários para satisfazer as necessidades da cliente, colocando de imediato ao seu dispor os serviços adquiridos.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€1459.90** (mil quatrocentos e cinquenta e nove euros e noventa cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que esteve presente a Reclamante, e a Reclamada na pessoa do seu representante Sr. XXXXX, acompanhado do seu ilustre mandatário Dr. XXXXX, e da sua testemunha Sra. XXXXXX.

Nos termos do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda que foi a hipótese de acordo das partes.

Foram ouvidas as partes, e a testemunha. 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. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

6.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante dirigiu-se à clínica de Reclamada sita em Lisboa, a 13.06.2024;
- b. E firmou na mesma um contrato de prestação de serviços estéticos, no rosto,
- c. Em sessões que seriam agendadas entre as partes.
- d. Com um custo total de €1459.90, que seria pago em 12 prestações, e cujo pagamento seria feito através da solução de pagamentos da XXXXX Pay.
- e. Tal implicou a cessão da dívida resultante da fatura n.º pelo Comerciante à XXXXX,
- f. Em resultado dessa cessão, a XXXXX passou a ser credora da dívida resultante daquela fatura, devendo o Cliente efetuar os pagamentos exclusivamente à XXXXX e não ao Comerciante.
- g. Com a proposta de compra datada de 13.06.2024 foi enviado um email ou dado a conhecer numa plataforma da reclamada, o resultado da consulta;
- h. A confirmação da compra, com o valor mensal e total, mas sem menção à XXXXXX;
- i. E uma proposta de compra que revela a faturação da XXXXX, e que remete para os termos e condições, onde consta uma rubrica ilegível da consumidora (realizada num tablet), mas sem informação sobre os termos da venda, procedimentos de resolução e outras informações.
- j. Ter as condições disponíveis num site não é juridicamente coincidente com a entrega das mesmas condições ao consumidor, se este no momento não puder ter acesso às mesmas, à sua leitura e ao seu esclarecimento claro e adequado.



- k. No dia 21.06.2024 foi enviado um email à Reclamada a pedir a anulação do contrato, devido ao seu desemprego,
 - l. Antes mesmo de iniciar os procedimentos;
 - m. Sendo que marcação do primeiro tratamento foi agendada em conveniência das partes, e depois reagendada,
 - n. Sem que à data tenha acontecido algum procedimento;
 - o. Nem se tenha deslocado mais a cliente à clínica.
 - p. Perante o pedido de resolução, que foi amplamente repetido por carta, email, e mensagens, a Reclamada recusou sempre o mesmo.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

6.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que se trate de uma venda à distância ou equiparada;
- b. Que tenham existido faltas com prejuízo efetivo para a Reclamada (pois nenhum dado nesse sentido consta nos autos);
- c. Que a Reclamante não tenha assinado a proposta de compra (cuja verificação da validade da assinatura não compete a este tribunal);
- d. Que tenham sido prestadas todas as informações particulares legais deste contrato de prestação serviços e da sua aquisição em especial da sua forma de resolução;
- e. Que tenha sido entregue em suporte duradouro as condições e termos da venda, que estas cláusulas tenham sido lidas ou entregues de forma clara ou adequada ao consumidor;
- f. Que tenha existido dano para a Reclamada pelo procedimento em causa, devidamente documentado.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise

dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

7. Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada importa desde logo estabelecer qual a relação em apreço, uma vez que foi criada em entender desde tribunal alguma confusão entre vários regimes.

Desde logo esclarece-se que a Reclamante se dirigiu presencialmente à clínica da reclamada, e por isso deverá afastar-se o regime legal das vendas à distância, com todos os direitos inerentes ao mesmo, e que foram ao longo dos autos indevidamente aludidos.

A reclamada pode ter os métodos de venda e de prestação ou de adesão aos seus serviços que entender. Por isso em relação ao seu site o que ali constar nenhuma aplicação tem para vendas que aconteçam fora desse enquadramento legal.

Tratando-se de uma situação de prestação de serviços de estética a um consumidor, irá sim analisar-se a questão *sub judice* à luz da lei de defesa do consumidor, e do cumprimento perante o mesmo de todos os termos, reforçando desde logo que não existem nestas relações contratos que sejam irrevogáveis, pois seja pela sua garantia, pela informação legal obrigatória, ou por outras medidas, o direito revela uma série de direitos ao consumidor que têm de ser conjugados com as regras de boa-fé, lealdade e formação dos contratos.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor. Importa desde logo atender ao conceito de consumidor que aqui será relevante para o estudo.

Assim o consumidor está definido na lei, pelo art. 2.º como:

« 1 - Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.»

São assim direitos do consumidor os constantes no art. 3.º:

«O consumidor tem direito:

a) À qualidade dos bens e serviços;

b) À proteção da saúde e da segurança física;

c) À formação e à educação para o consumo;

d) À informação para o consumo;

e) À proteção dos interesses económicos;»

Desta feita e não é à toa que o legislador dá relevância quer à qualidade dos bens e serviços, como ao direito à informação ao consumo.

Assim e de acordo com o art. 4.º:

«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»

Na presente ação podemos assim catalogar o regime do contrato realizado, ainda que se ressalve desde logo que não foi entregue aos autos, por não existir nos moldes que iremos descrever, um contrato formal entre a consumidora reclamante e a reclamada, mas apenas haver alusão a uma proposta de compra, e uma aquisição feita, apresentada e aprovada de forma genérica e demasiado vaga em nosso entender e salvo melhor opinião, para o que deveria ser a efetiva salvaguarda dos direitos dos consumidores nesta aquisição.

Termos em que podemos entender ter sido realizado um contrato misto de 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 à cliente reclamante a realizar certa obra (concretamente a uma intervenção de sessões de estética), mediante um preço - e de um contrato de compra e venda – conforme art. 874.º CC, pelo qual se transmite a propriedade de um bem ou direito, mediante um preço.

Acresce que este contrato misto foi celebrado entre a reclamada como sociedade comercial que é, cujo objeto se reporta à realização devidamente legalizada destes procedimentos de estética, entre outros, e a reclamante, cujo serviço se impõe numa utilização não profissional.

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, entende-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, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Contudo e não estando em causa a existência do contrato, irá este tribunal debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assenta no pedido de resolução realizado a 21.06.2024 pelo email remetido da Reclamante à Reclamada, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem olhar à questão pessoal que envolve as partes ou à questão moral do sucedido.

Sendo que no foco principal da discussão em apreço temos o cumprimento do direito à informação em particular, como sendo essencial para que o consumidor possa devidamente formal a sua decisão de contratar.

Pelo que deve desde logo atender-se aos termos do art. 8.º da Lei n.º 24/96:

«1 - 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, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

c) *Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;*

d) *Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;*

e) *A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;*

f) *As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;*

g) *Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;*

h) *Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;*

i) *A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;*

j) *A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;*

k) *Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;*

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.»

De acordo com os elementos constantes nos autos, houve grave falha do cumprimento do direito à informação particular do consumidor, quando apesar da adesão a uma proposta em loja/clínica, não é entregue ao mesmo em suporte duradouro e perfeitamente claro, objetivo e adequado, toda a informação relevante.

Não houve assim em nosso entendimento uma atuação em fase de negociação ou contratação que fosse clara para o consumidor e evidente do contexto do que lhe estava a ser apresentado.

E pelos elementos que o tribunal dispõe as falhas de informação são visíveis quanto a alguns vetores face ao nosso sublinhado acima.

Os dados entregues remetem para condições e termos que não são entregues (teria o consumidor que as ir consultar, mas não as tem consigo no momento da adesão e a estas não tem antecipado conhecimento).

Sendo que mesmo com um historial de pedidos, o legislador tem apenas em conta a data de adesão, ou seja, de acordo com este artigo e diploma, no dia 13.06.2024 a reclamante tinha de receber a informação completa sobre pelo menos os termos do contrato em apreço, a forma de pagamento com a XXXXX ser devidamente esclarecida, nomeadamente quanto às consequências pela falta de pagamento que não constam neste elemento de proposta.

Bem como faltam informações relativas à garantia dos serviços a prestar, tempo de duração (mesmo sabendo-se quantas sessões serão), forma de reclamar, a que ali no documento de proposta na alude, e muito menos há menção de que o contrato fosse irrevogável, informação vital para a pessoa poder – mesmo em loja – vir a ponderar acionar o seu direito ao arrependimento.

Acresce ainda que estamos a tratar de serviços que pela sua natureza pois tocam à saúde e segurança dos consumidores, por se tratarem de questões estéticas, que impõem outras obrigações ao prestador, e que este não pode ignorar. Denote-se que o próprio n.º 3 do art.º 8 ressalta:



«3 - Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor.»

Por mais reduzido que seja o risco de um procedimento de estética, ainda que evasivo, essa informação deve ser prestada ao consumidor, o que entendemos que não foi.

Na audiência a reclamada fez alusão a produtos que seriam aplicados à reclamante que foram abertos e não foram usados, mas nenhuma prova faz de tal considerando este tribunal que essa alusão – ainda que não seja a discussão deste processo e que possa vir a ser mote para outra ação entre as partes por danos – não é suficiente para comprovar que o consumidor havia sequer sido informado que uma falta a uma marcação (nesta proposta de adesão que recebe), levaria ao dano X ou ao prejuízo de Y pela abertura antecipada de material ou de procedimento, bem como de pagamento antecipado de médicos ou pessoal, situação que de todo aqui foi em nosso entendimento provada.

Acresce assim a necessidade de verificarmos à luz da lei as consequências pela falta ou deficiente informação a um consumidor.

Indica o legislador que:

«4 - Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5 - O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

7 - O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.»

O diploma dá assim direito ao consumidor de perante a falta de informação ou informação insuficiente vir a gozar do direito de retratação do contrato, de acordo com o n.º 4 do presente artigo, a contar neste caso da adesão, o que veio a ocorrer nesse prazo dos 7 dias úteis, sendo alegado motivo financeiro – desemprego – perante as informações /entendemos no caso a falta delas – quanto às consequências dessa falta de pagamento que pudesse ocorrer pelo seu desemprego.

Quando a 21.06.2024 a reclamante faz o seu pedido de cancelamento à luz do que lhe havia sido indicado e entregue – deveras deficiente e em falta para que se possa dizer cumprido o direito à informação particular a que a reclamada está obrigada, deveria o seu pedido ter sido aceite.

Verificando-se que ainda houve tentativas de remarcação das sessões, sem atender ao que mais que uma vez foi pedido formalmente, violando em nosso entender direitos básicos do consumidor.

Este tribunal não se pronunciará sobre a questão alegada sobre a assinatura a que a reclamante teria 6 meses para agir criminalmente se assim o entender.

Também não se poderá pronunciar este tribunal sobre danos alegados, não comprovados ou não solicitados no âmbito da nossa esfera de atuação.

Sendo que a consumidora não solicita nem tem lugar nesta ação qualquer ressarcimento por prejuízos tidos ou apuramento de responsabilidade civil contratual à luz da lei civil.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de deferir o pedido de resolução do contrato, com os devidos efeitos legais.

8. 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.º 42 Regulamento de Arbitragem do CAUAL é determinado que «são devidas custas pelo processo arbitral, nos termos do Regulamento de Custas.»

São assim devidas as custas repartidas pelas partes conforme Regulamento.

9. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de outubro de 2024

A juiz-árbitro



Eleonora Santos