



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2703/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; DL 84/2021, de 18 de outubro; art.º913 do CC; art.º 342, n.º 1 do CC.; artigo 799.o do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago

SENTENÇA Nº 528 / 2023

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.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6o, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

IV - Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 transpõe 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 05 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que adquiriu um Iphone Apple 14, no dia 16 de novembro 2022 numa loja física da ---. Pagou de entrada pelo mesmo a quantia de €342, e o resto seria pago em prestações. Alguns dias depois da compra, a Reclamante verificou que o aparelho mostrava anomalias a nível da sua performance, utilização básica, e deste modo não conseguia por exemplo efetuar algumas das seguintes operações: 1. Efetuar chamadas padrão; 2. Receber chamadas padrão; 3. Enviar mensagens; 4. Receber mensagens.

Alega a reclamante que estas situações foram comprovadas pelos seus familiares diretos e por alguns amigos, colegas e familiares, que se viam obrigados a ligar para a mãe da mesma. A Reclamante apercebeu-se ainda que a bateria tinha um rápido consumo o que não lhe permitia efetuar várias operações básicas com o telefone. Consequentemente aconteceu durante umas chamadas de vídeo, o chamado “crash” em que o telefone desliga sem motivo aparente.

Tendo contactado o serviço de apoio ao cliente por telefone após uns dias, mas não tendo conseguido o serviço despistar ou sequer explicar as avarias, pelo que a aconselharam a dirigir-se a uma loja, antes dos 14 dias para a substituição imediata do equipamento.

A Reclamante foi à loja ---- no dia 29.11.2022 a muito custo porque tinha feito uma intervenção cirúrgica há poucos dias para lhe substituírem o equipamento.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Na loja considera que foi tratada com frieza, indiferença e de forma pouco profissional, dizendo-lhe que só seria possível a troca na eventualidade de uma anomalia técnica, detetada pelos serviços técnicos da ---, num prazo de 30 dias subsequentes à compra.

Ali em loja não realizaram nada, em sequer olharam ou manipularam o equipamento. O responsável da loja limitou-se a dizer que não conseguia identificar nenhuma das anomalias que a consumidora referia, sem nunca sequer ter pegado no telefone para fazer um despiste básico no mesmo. Considera que em loja partiram logo do princípio que não havia nenhum problema.

A Reclamante alega que porque não foi aceite a reclamação e a tentaram expulsar da loja, pediu o livro de reclamações (já depois de chamarem a polícia).

Posteriormente contactou a linha de apoio, e aconselharam-na a ir de novo à loja de ---, onde ficara um despiste rápido, e disseram que o telemóvel não tinha defeito porque conseguiram fazer uma chamada, descurando as outras funções do equipamento. Fez então nova queixa no livro de reclamações a 12.12.2022, formalizando a rejeição da compra com base com o art. 16.o do DL 84/2021.

A consumidora reclamante acabou por entregar o equipamento em loja no dia 30.03.2023.

A Reclamada foi interpelada por três vezes tendo sempre respondido à Consumidora que o assunto já estaria esclarecido. Assim a Reclamante peticiona o reembolso do valor pago.

A reclamada pronunciou-se face a interpelação no dia 14.08.2023 a este Centro indicando que o processo merecera a melhor atenção. Analisada a questão sublinham que o equipamento foi adquirido a 16.11.2022 na loja ---, e por isso não se aplica o regime legal das vendas à distância, nomeadamente não assistindo à cliente o direito de proceder à livre resolução do contrato nos primeiros 14 dias.

Informa a Reclamada que em loja não foi detetada qualquer não conformidade do equipamento, motivo pelo qual não foi possível a troca por outro equipamento, tendo sido sugerido à cliente a entrega do equipamento numa loja ---- com assistência técnica, para que possa ser efetuada uma análise pormenorizada por técnicos autorizados da marca.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tem a Reclamada registo de ter sido aberta uma nota de reparação com o n.º 1002325826, a 30.03.2023, para o T Apple iPhone 14 128GB BRA, com o IMEI 351421799660728 com as seguintes notas: o ecrã bloqueia e fica todo preto, não dá para fazer nada. Cliente não consegue configurar conta de Outlook.

O equipamento foi analisado pela reparadora da marca que indica que a “avaria descrita pelo cliente não detetada. Testes efetuados, equipamento em bom estado de funcionamento. Atualização de software do equipamento. ”

Mais informa que a conta n.º 1452124540 à data da resposta (14.08.2023) apresentava um valor de €970.07 por regularizar.

Perante esta resposta a Reclamante insistiu nada mais pretender com a Reclamada, e insistiu no pedido de resolução do contrato e reembolso do valor pago.

Já a 30.10.2023 em sede do processo transitar para arbitragem a Reclamada veio reiterar a informação transmitida antes.

Considerando a compra e a alegação da reclamante sob o regime das garantias legais, e de acordo com o qual se for detetada alguma não conformidade ou defeito de fabrico, nos 30 dias após a compra, o consumidor tem direito a não pretender a reparação e a optar pela troca ou a resolução do contrato com a devolução do valor pago.

Na primeira deslocação à loja --- a 29.11.2022 considera a Reclamada que foram feitos em loja todos os despistes ao equipamento e não foi verificada nenhuma anomalia.

Por cortesia comercial a loja tentou autorização para a troca excepcional do equipamento, o que não foi autorizado por não terem detetado nenhuma anomalia;

Considera a reclamada que a aplicação do direito de rejeição dá a possibilidade do consumidor optar entre a substituição do equipamento ou a resolução do contrato, nos casos em que seja detetada anomalia nos primeiros 30 dias a contar da entrega do equipamento, mas entende que está dependente da confirmação da anomalia pelo profissional. O que a loja não detetou.

Inicialmente a cliente não aceitou enviar o equipamento para a reparadora e só o fez em 30.03.2023 na loja de Algés.

Após análise da reparadora oficial da marca, não foi detetada nenhuma anomalia.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Conclui a Reclamada que não vê motivos para a troca do equipamento nem para a resolução do contrato, sendo de salientar que a situação de incumprimento contratual da cliente, uma vez que não tem pago as prestações a que se obrigou, faz com que se encontre em dívida no valor de €727,99.

Em sede de Audiência a Reclamada realizou assim pedindo reconvenção, no sentido do tribunal condenar a Reclamante a pagar o valor das prestações acrescido dos devidos juros legais.

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 €342 (trezentos e quarenta e dois euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, o seu representante Sr. ---, a sua testemunha Sra. ---, na qualidade de familiar que esteve presente no local, e assistida pela jurista da DECO Dra. ---- e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ----, e a sua testemunha Sra. ---, enquanto funcionária da loja, tendo tido as partes intervenção presencial e via Zoom.

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

Foram ouvidas as mesmas 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. 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. A reclamante adquiriu na loja da Reclamada a 16.11.2022 um equipamento Apple iPhone 14 Row 128GB, com o IMEI 351421799660728.
2. O valor da aquisição contratado foi de €1039,99, que seria pago conforme plano prestacional aprovado.
3. Tendo na data pago €342.
4. A 28.11.2022 foi apresentada uma queixa no Livro de Reclamações da loja de -- -, reportando uma avaria que impedia a utilização do equipamento
5. Ficando o ecrã preto, sem acesso, e com a menção de que a bateria se desgastava muito rápido.
6. Na loja o diferendo não foi resolvido, e a Reclamante não aceitou enviar naquela altura o equipamento para reparação.
7. Tendo deixado escrito que pretendia a resolução do contrato;
8. A 12.12.2022 foi feita nova queixa no Livro, reforçando o anterior.
9. Contudo a 30.03.2023, o equipamento foi entregue na loja da Reclamada em Algés, para análise;
10. A menção que foi colocada na nota de reparação aludia problemas de software, que o ecrã bloqueia, e fica todo preto, não dá para fazer nada, e que a cliente não consegue configurar a conta de Outlook.
11. Nenhuma anomalia foi detetada pela reclamada.
12. O bem está pronto para ser entregue à Reclamante desde 03.04.2023 estando em loja.
13. Os problemas foram visualizados pela testemunha e representante da Reclamante no processo.
14. A resolução do negócio não ocorreu como solicitado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7.2. Resultam como factos não provados:

1. Que não existam anomalias no equipamento.
2. Que tenham sido feitos em lojas todos os despistes ao equipamento na primeira ida à mesma;

c. Que a Reclamada não tenha violado o direito à informação e à rejeição do consumidor.

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 testemunha, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado em loja, do equipamento descrito supra, e adquirido a 16.11.2022.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante fez uma aquisição para uso não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda no âmbito do direito do consumo, regulado pela lei das garantias, aprovada pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como enquadrado nos termos da lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Para os devidos efeitos, o DL n.º 84/2021, referente aos direitos do consumidor na compra e venda (garantia) determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Além disso dispõe o DL n.o 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.os 6o a 9o, sem prejuízo do disposto no artigo 10o.

Ora precisamente pelo art.o 7, n.o 1, al. a) os bens devem ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam. Bem como pela al. d) do mesmo n.o 1, devem possuir as qualidades e outras características inclusive no que respeita à funcionalidade, compatibilidade e segurança expectáveis nos bens do mesmo tipo.

Nos termos do art.o 6, al. b) do mesmo diploma, definidos os requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

De acordo com o art. 12o da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, o que ocorreu de acordo com os Autos a 28.11.2022 com o preenchimento do Livro de Reclamações.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.o 15, n.o 1, do mesmo diploma em apreço DL n.o 84/2021, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

Sublinhe-se ainda que no novo regime legal das garantias em vigor, foi instituído o direito de rejeição, pelo art. 16o, ao permitir o legislador que nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias, após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, sem que tenha de existir á luz deste artigo uma análise técnica do mesmo.

O legislador não coloca aqui nenhum entrave ou exigência especial de verificação, reforçando ser um direito a cumprir de forma imediata, sem que por isso se possa inferir que haja a obrigação de uma avaliação técnica anterior.

Ainda assim e considerando a possibilidade de tal, ante o que poderia ser visto como um abuso de direito, é vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei e do que foi estipulado pelo legislador.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.o do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante tinha como pretensão adquirir um equipamento iPhone, não sendo expectável que tenha problemas com o seu funcionamento como os que relata e descreve.

A Reclamante faz prova no seu depoimento de parte das anomalias que ocorriam no equipamento, reiterado pela sua testemunha e representante, bem como numa primeira fase do que teria decorrido da ida à loja da Reclamada quando uma das funcionárias tentou uma atenção comercial para proceder à substituição, tendo ficado de contactar telefonicamente até retroceder na ideia.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso entendemos ter ocorrido, com base testemunhal, pois não é comum que um equipamento desta natureza tenha as anomalias e falta de conformidade reportada dias depois.

Tendo sido alegado o direito à rejeição por escrito, com o pedido de resolução do contrato, nos termos da lei das garantias, e cumprido assim o requisito de em 30 dias perante a manifestação de uma falta de conformidade do bem poder alegar tal.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim como o art.o 13, n.o 1, do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade – no caso que o equipamento funciona corretamente – ao vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem, e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo no 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Tendo assim direito a Reclamante à reposição do bem em conformidade com o que pretendia ter adquirido e as expetativas causadas quanto ao devido funcionamento, há aqui que considerar ainda que a aquisição ocorreu no dia 16.11, e que a 28.11 estava a ser feita a queixa formal do caso, ou seja, ainda dentro dos 30 dias após a entrega, e que permitem que o consumidor solicite, e tenha direito, à imediata substituição do bem, nos termos do art. 16o do DL n.o 84/2021.

Considerando o que foi peticionado, a prova apresentada e os requisitos legais avaliados de forma objetiva e subjetiva quanto à conformidade do bem, deve ser realizada a resolução do contrato, como forma de sanar a falta de conformidade reportada.

Por fim cumpre ainda decidir sobre o pedido reconvenicional feito em audiência pela reclamada.

Para tal cumpre aferir da competência deste tribunal arbitral para decidir do pedido apresentado pela Reclamada, ao solicitar que este Tribunal condene a Reclamante no pagamento de €727.97 + juros, relativos ao contrato celebrado.

Neste concreto âmbito chama-se à colação o princípio da unidirecionalidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, do qual decorre que apenas o consumidor terá legitimidade ativa para apresentação da reclamação e formular os inerentes pedidos peticionais, pelo que estará vedada, como norma, a possibilidade de os agentes económicos dirigirem pedidos autónomos aos consumidores reclamantes.

A corroborar o carácter unidirecional da legitimidade ativa vigente nos centros de arbitragem de conflitos de consumo aduz-se a omissão patente nos regulamentos dos preditos centros quanto à possibilidade de reconvenção.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Certo é que a Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária – LAV) admite a figura da reconvenção quando, nos termos do artigo 33.º, n.º 4, “o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem” e deve a LAV aplicar-se com as devidas adaptações em tudo o que não estiver previsto no Regulamento do CACCL.

Por outro lado, razões de economia e eficiência processuais justificariam que pedidos decorrentes do mesmo litígio sejam decididos no mesmo processo.

Assim, o tribunal arbitral tem vindo a admitir pedidos reconventionais sempre que o objeto do litígio inerente ao pedido principal e ao pedido reconvenicional seja o mesmo, em concreto quando o direito que a Reclamada nega existir seja precisamente o direito que o Reclamante pretende ver afirmado.

No caso sub judice a competência do tribunal arbitral funda-se, conforme suprarreferido, na prescrição legal plasmada na lei das garantias e na lei de defesa do consumidor, onde nada está determinado quanto a esta admissibilidade.

Assim, aplicando o “pensamento normativo” que subjaz à LAV, «o critério determinante da admissibilidade da reconvenção é o da inclusão do seu objeto (o objeto do litígio subjacente à demanda reconvenicional) no âmbito da competência do tribunal arbitral (o qual deve ser apurado por via da interpretação da norma atributiva dessa competência – seja a “norma contratual” estabelecida na convenção arbitral, no caso da arbitragem voluntária, seja a “norma legal” que imponha a arbitragem, no caso em que esta é necessária)»

Por isso não havendo convenção arbitral, nem norma legal que o imponha, entende-se que o pedido reconvenicional apresentado terá de ser indeferido, uma vez que o objeto de disputa não é o mesmo que se apresenta no pedido: a falta de conformidade do equipamento versus a ausência de pagamento/cumprimento de prestações acordadas entre as partes, devendo nesse caso e se a Reclamada assim entender, serem tomados outros recursos de cobrança.

9. 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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. 16o do Regulamento 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 custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos