

SENTENÇA n.º 534/2025

Processo n.º 2913/2025

SUMÁRIO:

1. Os serviços públicos essenciais descrevem entre eles os serviços de comunicações eletrónicas, com uma especial proteção aos utentes/consumidores.

2. A lei das comunicações eletrónicas regula legalmente parte dos serviços, tendo as partes que cumprir com o que for contratado, sob pena de resolução sem penalização do contrato.

3. Pelo que a possibilidade de ressarcimento retroativo de prestações pagas não é possível se houve tentativa de resolução das anomalias.

4. Quando existam danos pode ser apurada a responsabilidade civil, que se devidamente comprovada no cumprimento dos pressupostos e pela prova feita, levará ao ressarcimento.

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 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 25 de novembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

Alega a Reclamante o seu pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos de que tinha como objetivo da reclamação o reembolso das mensalidades pagas, bem como uma indemnização por perda de curso online, e ainda dos danos não materiais, no valor total de 1.750€.

Sumariamente é alegado que com a contratação e instalação em fevereiro de 2023 do serviço de telemóvel e internet móvel da reclamada foi verificando que a velocidade contratada não coincida com a disponibilizada e falhava de forma sistemática.

Existiram vários contactos telefónicos e tentativas de resolução, sem que o serviço fosse no seu entender devidamente prestado durante meses e por vários contactos a tentar reportar a situação e com garantias e justificações que nada resolviam de forma definitiva.

Apenas a 29.09.2024 foi enviado o formulário de denuncia do contrato mas pretendia apenas por fim ao serviço de internet, mas a 01.10.2024 deparou-se com o cancelamento também do serviço de telefone.

O que a fez ficar sem a possibilidade de resolver qualquer situação e de contactar os serviços, tendo de recorrer a terceiros especialmente porque estava no estrangeiro, o que causou um enorme stress que levou a que até dezembro de 2024 ainda estivesse a tentar contactos para tratar da portabilidade do n.º para um outro, e sempre com o serviço desligado ou suspenso.

Tendo feito várias reclamações, inclusive no Livro de Reclamações, mas sempre com o declinar da responsabilidade.

Face ao exposto requer: a) o ressarcimento de 735€ referente a todas as mensalidades pagas pelo serviço de internet fixa, que nunca foi devidamente prestado, b) uma indemnização no valor de 500€ referente à propina do curso que não me foi possível assistir na íntegra, bem como c) uma indemnização a fixar, pelos restantes danos causados.

A Reclamada não apresentou contestação, não esteve presente em audiência, nem se fez representar.

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 ação tem o valor total de **€1750** (mil setecentos e cinquenta euros) conforme indicação aos autos.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamante.

A Reclamada esteve ausente apesar de devidamente notificada.

Nos termos do Regulamento e lograda a hipótese de acordo foi dada a prossecução dos autos, tendo-se ouvido a parte, uma vez que a ausência da Reclamada não impede a prossecução dos autos, decidindo o tribunal nos termos de Direito e conforme a prova apresentada.

Feitas as alegações foi encerrada a audiência, e informado que posteriormente seria remetida sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) 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. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados e não provados:

- a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora reclamada, foi titular de um contrato com a mesma realizado a 17.02.2023
- b. Tendo sido contratado um serviço de internet móvel e net fixa, de 200 gb velocidade e tráfego incluído, e serviço de telemóvel, com 2000 m/sms/mms 6gb,
- c. Por €35/mês devido a um desconto,
- d. Com ofertas no valor de €320, e 24 meses de fidelização;
- e. Nos termos de prova nos autos, há uma resposta da reclamada com data de 26.04.2023 em que propõe devolver uma mensalidade no valor de €35;

- f. A reclamante refere que havia anomalias no serviço de internet, mas nenhuma prova documental de testes oficiais foi entregue ao tribunal que comprove tal
- g. Embora haja prints sem data e comprovativo do equipamento visado,
- h. Apenas a 25.01.2024 houve uma visita técnica, de acordo com email de resposta nos autos
- i. Embora não tenha existido um relatório técnico.
- j. A gravação de chamada nos autos não pode ser tida como prova de anomalia, mas sim como alegação de defeito, não havendo consentimento formal na gravação.
- k. Não fica provado que nos 19 meses que durou o contrato de internet – de fevereiro de 2023 a setembro de 2024 o serviço nunca tenha funcionado, de modo que haja um incumprimento definitivo
- l. Que permita ao tribunal determinar o reembolso das mensalidades
- m. Desconhecendo o tribunal porque não foi realizada queixa formal e pedido de resolução após os primeiros problemas.
- n. Há uma alusão nos autos a uma reclamação feita no livro de reclamações, que este tribunal não tem a prova,
- o. Mas apenas a resposta da entidade datada de 04.07.2025 onde é referido que foi permitida a desvinculação sem fidelização desde janeiro de 2024.
- p. O formulário de denúncia e cancelamento apenas do serviço de internet móvel foi apenas entregue a 29.09.2024
- q. Mas levou a que a entidade também rescindisse o contrato quanto ao telefone móvel que alegadamente levou a reclamante a ficar sem o serviço a 01.10.2024
- r. Não há prova de danos patrimoniais.
- s. Apenas um print de uma publicitação de um curso on line, sem prova do pagamento/fatura do mesmo, ou do valor de €500 petitionado,
- t. Não há prova das faturas pagas em 21 meses a €35, no valor de €735 petitionado de forma retroativa,

- u. São solicitados €515 por danos não patrimoniais pela angústia causada com toda a situação de não funcionamento do serviço, ainda mais de telemóvel.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas no processo. Concretamente tiveram por base os depoimentos da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista ao pedido de indemnização por danos, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de tal, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido¹ que «a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.»

8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados.

¹ Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: [Acórdão CIAB bom sobre convenção postal.pdf](#)

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações, vem dispor que para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

d) Serviços de comunicações eletrónicas; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Sendo que na presente situação se coloca em causa a contratação realizada, no âmbito da lei que tutela estas mesmas comunicações, e que permite às partes determinar as condições e termos que pretendem atender.

Entende desde logo este tribunal que na presente ação não se coloca uma questão alusiva à contratação do serviço em si, nem à data subsiste a sua prestação, cuja resolução já ocorreu quanto ao serviço de internet a 29.09.2024, mas sim estamos perante um pedido de compensação por danos que a reclamante alega ter tido decorrentes dessa mesma contratação.

Existem legalmente menções em defesa do consumidor, na lei dos serviços públicos essenciais em referência a informações que têm de ser prestadas. Nesse sentido é, no entanto, visado no art.º 9 que quanto à faturação:

«1 - O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta.

2 - A factura a que se refere o número anterior deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

3 - No caso do serviço de comunicações electrónicas, e a pedido do interessado, a factura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações.»

Considerando a informação nos autos, o enquadramento deste assunto recai sobre a forma como o serviço foi prestado, ainda que não haja nos autos, nem cópia de qualquer fatura paga, nem prova de reclamação formal dos serviços e cabal – além das alegações de parte – antes do documento de rescisão datado de 29.09.2024.

Os prints entregues nos autos não têm data, mas pretendem provar que a velocidade medida – em dia e equipamento que este tribunal não pode dar como provado – na internet não era a adequada, embora o contrato refira que deveria ser dada uma internet com 200gb de velocidade com todo o tráfego incluído.

O que nos leva a concluir até por uma visita técnica a 25.01.2024 que o local, que levaria de acordo com resposta dada no livro de reclamações apenas em 04.07.2025, à possibilidade logo nessa data em janeiro de 2024 a cliente se ter desvinculado sem custos, o que se desconhece porque não foi feito mais cedo que 29.09.2024.

Contudo não há prova nos autos de incumprimento definitivo do contrato, mas de falhas que a ser reportadas iam tendo atendimento ou reposição da velocidade, levando a novos contactos. Mas sem prova cabal do incumprimento definitivo, e com a disponibilidade em resolver, sem que o consumidor requeira a resolução do contrato o mesmo vai-se mantendo em vigor até ao dia do pedido.

E por isso não há matéria para condenar este tribunal a qualquer reembolso de mensalidades pagas, quando deveria o consumidor descontente ter reclamado e resolvido o contrato mais cedo se a situação a incomodava tão profundamente.

De acordo com as declarações de parte a gota de água terá sido a suspensão do serviço de telefone móvel quando só se havia solicitado a resolução da internet.

Ainda que nem sequer haja prova documental nos autos de que nesta data já esteja confirmada toda a resolução do contrato no todo.

Mas realmente pelo testemunho da reclamante houve um momento em que ficou sem contacto via telefone, estando a mesma no estrangeiro, e que levou a novos contactos para que aqui fosse adquirido outro n.º e pedida a portabilidade.

Quanto a danos patrimoniais alegadas, e a despesa com um curso apenas há prova de uma publicidade de um curso, sem a fatura/recibo do pagamento do mesmo, ou o nexo de causalidade que possa imputar-se como abaixo se explicitará à reclamada unicamente a culpa de não assistência desse curso, que poderia ter levado a reclamante a encontrar outras soluções, mesmo sob aluguer, de forma a ter acesso a internet, e depois imputar tal à reclamada. O que não ocorreu. Termos em que não havendo qualquer prova a apreciar tem de decair o pedido de indemnização de danos patrimoniais de €500.

Sendo que como supra na matéria de facto dada como provada já ficou explanado, não se encontra nenhuma irregularidade no cumprimento do contrato que permita condenar ao reembolso.

O que permitia era a uma resolução sem custos pondo fim à fidelização, mas tal já ocorreu.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, a Reclamante não pode fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada.

Termos em que deve improceder a sua pretensão nesta parte do pedido de restituição de 21 mensalidades num total de €735.

Resta apreciar o pedido de indemnização por danos não patrimoniais, sendo certo que estabelece o art.º 342 do Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

Assim conclui-se que tal ónus da prova, que impendia sobre a reclamante não foi satisfeito quanto aos dois elementos acima, mas pode ainda ser apreciado na terceira parte do pedido.

Por isso teremos de analisar se há luz do Código Civil existe dano, e se os pressupostos da responsabilidade civil estão reunidos.

Sempre se acrescente que quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional. Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Illicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexó de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos

os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado. Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa², e da

² BARBOSA, Mafalda Miranda - Danos Não Patrimoniais: Apontamentos. **Revista de Direito da Responsabilidade**. Ano 5. 2023.

«Os danos não patrimoniais são definidos, em termos negativos, como aqueles que não são suscetíveis de avaliação pecuniária. Sendo este um dado incontroverso, parecem, contudo, suscitar-se algumas dúvidas no que respeita à densificação da noção.

De facto, tradicionalmente, a generalidade da doutrina, entre nós, orienta-se pela relação entre o dano sofrido e os bens atingidos pela ação lesiva do agente. Antunes Varela di-lo expressamente, ao afirmar que os danos não patrimoniais são os “prejuízos (como as dores físicas, os desgostos morais, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, os complexos de ordem estética) que, sendo insuscetíveis de avaliação pecuniária, porque atingem bens (como a saúde, o bem-estar, a liberdade, a beleza, a perfeição física, a honra ou o bom nome) que não integram o património do lesado, apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária”.

Também Galvão Telles aduz que os danos não patrimoniais resultam da ofensa de bens imateriais, desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis de avaliação em dinheiro e, mais recentemente, Maria Manuel Veloso explicita que “a insusceptibilidade de avaliação pecuniária em bom rigor diz respeito aos bens atingidos, bens pessoais aos quais não pode ser atribuído qualquer valor de mercado ou de troca”.

Ora, o certo é que, ao falarmos de dano, falamos da repercussão negativa que uma determinada lesão de um direito ou interesse tem na esfera de um sujeito concreto, pelo que haveremos de concluir pela inexistência de um absoluto paralelismo entre a natureza do bem jurídico atingido e a natureza do prejuízo sofrido.

Dito de uma forma mais direta: os danos não patrimoniais podem resultar tanto da violação de direitos de natureza patrimonial, como da violação de direitos de natureza pessoal; do mesmo modo que os danos patrimoniais podem resultar quer da lesão de direitos de natureza pessoal, quer da lesão de direitos de natureza patrimonial.

(...)

A emergência de danos não patrimoniais explica-se como resultado da dimensão axiológica do direito subjetivo que, para lá do seu conteúdo concreto, apresenta uma ligação estreita à pessoa, à qual vai buscar o seu sentido e fundamentos últimos.

Mas pode explicar-se, igualmente, noutras situações, pela preterição de uma ou mais faculdades inerentes ao conteúdo do direito subjetivo violado. Se no primeiro caso somos confrontados com os danos morais (propriamente ditos), a traduzir-se em dores, angústia, ansiedade, sofrimento; no segundo caso, lidamos com danos extrapatrimoniais (de que aqueles são apenas uma categoria).

A distinção a que assim aludimos não nos condena, no entanto, a aceitar a compensação de danos não patrimoniais para lá da repercussão negativa da lesão concretamente experimentada. Dito de outro modo, não basta que se verifique a preterição de uma faculdade inerente ao conteúdo do direito violado; é imperioso que o impacto negativo de tal dado possa ser comprovado prático-normativamente.

Assim, por exemplo, o julgador não pode limitar o montante indemnizatório – sem consideração dos restantes elementos ponderativos ou ao arrepio deles – apenas e só por se confrontar um lesante cuja

situação financeira é frágil. A responsabilidade não é uma forma de redistribuição da riqueza, nem pode ser vista como um instrumento que poderia conduzir, em última instância, a formas de expropriação baseadas na ponderação de patrimónios.

Se assim fosse, introduzir-se-ia na dogmática ressarcitória uma contingência incompatível com a certeza do direito e violar-se-ia, dessa forma sim, o princípio da igualdade. O artigo 494º CC convida o jurista a considerar, também, para efeitos de redução da indemnização ou, no caso dos danos não patrimoniais, por força da remissão do artigo do lesado (arts. 496º, n.º3, e 494º do Código Civil).

(...) não é possível elencar de forma taxativa tais circunstâncias, sob pena de se deixarem de considerar a especificidades do caso concreto. Entre outras, fala o autor da natureza do bem jurídico violado e na gravidade da ofensa perpetrada pelo lesante. Circunscrevendo a sua análise aos danos não patrimoniais, e no que à primeira circunstância diz respeito (a natureza do bem jurídico lesado), o autor dá conta do seu peso relativo.

De facto, (...), não devendo ser indemnizados os danos não patrimoniais que resultem da lesão de bens de natureza patrimonial, não há grande utilidade na análise da natureza do bem lesado no momento da determinação do quantum compensatório. A consideração de tal circunstância ficaria limitada às situações em que o dano resultasse da lesão de direitos de natureza pessoal.

Se rejeitamos a limitação do ressarcimento dos danos não patrimoniais aos casos de lesão de bens de natureza pessoal, o que se conclui é que o que releva para efeitos de admissibilidade da compensação de danos não patrimoniais é a gravidade destes, a justificar o merecimento da tutela do direito.

Ora, essa gravidade, compreendida em termos objetivos, não tem a ver com a natureza do bem jurídico lesado, mas com a repercussão da lesão na esfera do sujeito. A natureza do bem lesado prende-se com o requisito ilicitude, e este, ao funcionar como um filtro objetivo de seleção das pretensões indemnizatórias procedentes, comunica-nos que o ordenamento jurídico considerou meritória a compensação.

Quanto aos danos patrimoniais, aliás, atenta a intencionalidade do artigo 494º CC, perde sentido densificar as outras circunstâncias do caso por referência à gravidade da ofensa e à extensão do dano, já que o efeito do preceito é apenas limitar a indemnização que coincide com a totalidade do dano apurado. Os elementos ponderativos apenas podem ser cogitados a propósito dos danos não patrimoniais. Ora, quanto a estes, é óbvio que, não obstante a não tradução pecuniária do dano, a sua gravidade pode ser aferida em função considerando a natureza e intensidade do dano causado e sublinhando que “a gravidade da ofensa permite atenuar resíduos de subjetivismo, quanto às consequências da lesão. E, nessa medida, contribui para tratar de forma igualitária, na medida do possível e desejável, os afetados por semelhantes lesões”.

Podem ainda ter-se em conta elementos objetiváveis – idade, constituição física do sujeito, tipo de vida, grau de reputação social, hábitos, notoriedade da pessoa. Nas demais circunstâncias do caso, haverá outros elementos a ter em conta. De facto, da mesma forma que intervém no juízo de redução da indemnização o elemento culpa, outros aspetos dogmáticos atinentes à fundamentação da responsabilidade podem ter aqui uma palavra a depor. Designadamente, se a culpa é um dos pressupostos do ressarcimento e o grau de culpabilidade – não interferindo em termos de fundamentação da responsabilidade – intervém (ou pode intervir) a este propósito para efeitos de redução da indemnização, nada parece obstar a que outros pressupostos que, considerados em termos absolutos, fundam a responsabilidade possam ser chamados à colação para, considerados em termos de grau, limitarem a indemnização (ou auxiliarem o juízo de fixação da compensação dos danos não patrimoniais). Entre outros requisitos, pensamos, designadamente, na causalidade, por nós pensada em termos de imputação objetiva.

Cindindo-se esta em dois segmentos imputacionais ou causais – a causalidade fundamentadora e a responsabilidade preenchedora da responsabilidade – curamos, agora, da primeira para considerar que, atenta a nossa perspetiva axiologicamente densificada, é possível chegar à afirmação de um juízo de imputação sem a prova concreta do que outrora vinha conhecido por condicionalidade sem a qual.

jurisprudência³, bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser considerado num pedido como este de pagamento de danos não patrimoniais, mas sem que exista nos autos qualquer prova da existência de um dano com valor jurídico que permita à luz da lei o ressarcimento.

Sempre se acrescenta que conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos”.

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, *“só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”*.

Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.

Neste caso, foi dada como provada que o impedimento de utilizar o telemóvel quando o contrato ainda estava em vigor, e apenas havia sido solicitada a resolução da internet, é suscetível de provocar danos e prejuízos à vida da reclamante.

A gravidade da lesão pode, porém, ser compreendida segundo uma ideia de proporcionalidade. Em regra, os danos mais graves correspondem à lesão de bens de maior valor axiológico, às quais seria atribuída uma indemnização de montante superior.

Mas, até porque o critério não pode funcionar isoladamente, não existe uma correspondência necessária entre valor do direito violado e a gravidade do dano. À ideia de proporcionalidade devemos reconhecer um alcance próprio intimamente ligado à intencionalidade predicativa da juridicidade. É, aliás, nesse sentido que se pode compreender a tentativa de uniformização jurisprudencial dos montantes indemnizatórios, em abono do princípio da igualdade, o que não nos deve condenar à necessidade de adotar um sistema tabelar que deixe de ter em conta as especificidades do caso concreto, contrariando, assim e aliás, a determinação genérica do legislador, de acordo com o artigo 494º CC.»

³ Atente-se neste sentido ao Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, Proc. 2018/19.0T8PDL.L1-2, de 3.12.2020, e ao Ac. Tribunal da Relação do Porto, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2 de 10.01.2022.

A mesma alega sumariamente que a sua vida foi afetada, pela perturbação que teve com todo o procedimento, tempo despendido e toda a angústia causada pela ausência de ter uma forma de contacto que levou a que um terceiro tivesse de a auxiliar no processo de contacto com a Reclamada. Sabendo-se que um telemóvel nos tempos que correm é de extrema importância e um bem muito importante.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, um pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”.

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”. Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes

económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

No caso em apreço estará em causa ressarcir a Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes da situação. Assim, consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TB AVR.C18⁴, “A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam”.

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados à Reclamante pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa na situação causada por factos alheios à reclamante, não sendo possível, por falta

⁴ Disponível em:

<https://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/2b30d51b4bebf96680257b8a004dd3d?OpenDocument>

de dados, a consideração da sua situação económica, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, a compensação do valor peticionado de 200 euros.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se parcialmente à pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder quanto aos danos não patrimoniais alegados e tidos como provados, mas apenas no montante suprarreferido.

Tendo de decair o demais peticionado.

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.

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.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas pela Reclamante no presente processo por isenção regulamentada.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a reclamada ao pagamento de €200, devendo ser dado o contrato por resolvido à data do pedido.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado

Deposite e notifique.

Lisboa, 19 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos