

SENTENÇA n.º 559/2025

Processo n.º 3589/2025

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 24/96, de 31 julho tutela a defesa do consumidor indicando os direitos a que o mesmo pode reclamar, nomeadamente pelo direito à qualidade dos bens e serviços.

2. A figura da responsabilidade civil tem vários pressupostos legais, e cabe à parte a prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais que possam ter existido, o que se não o fizer tem de decair a pretensão.

3. Os meros transtornos e contrariedades não têm proteção indemnizatória na nossa lei.

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

3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas tem este tribunal de o delimitar face ao que foi apresentado no pedido inicial do processo, sendo assim requerido e estando em apreciação um pedido de indemnização por danos não patrimoniais no valor de €2000.

Requeria assim que além da indemnização houvesse o cancelamento definitivo de qualquer cobrança.

Refere que foi confrontado com uma ativação e alegação de envio de um cartão SIM via CTT mas que nunca recebeu, tendo depois sido confrontado com o pagamento de €11.40, que veio a pagar para evitar restrições.

Realizou diversas queixas no Livro de Reclamações e a Reclamada veio a cancelar o serviço com a indicação de que não haveria mais faturas, mas ainda recebeu uma de €8,29 e outra de €19.99 após o dito cancelamento.

Entende que há má-fé da empresa e negligência no tratamento dos factos, entendendo que houve um abuso comercial colocando-o enquanto consumidor numa posição de cobrança injustificada, insegurança e perda de tempo.

A reclamada apresentou contestação e alegou em sede de audiência, conforme pode ser consultado na íntegra nos autos.

Impugnando o que foi peticionado vem a reclamada informar que o contrato em questão foi celebrado através do site da mesma, no dia 05/05/2025, tendo sido indicados os dados do reclamante, tal como a morada do anterior serviço (nº1704574662), o qual estava ativo à data - ----, 2.º, 2200-372 Abrantes.

Posteriormente, no dia 25/06/2025, foi solicitada a mudança do serviço nº 1704997438 para a morada atual em Lisboa. Assim, à data da adesão ao tarifário móvel, a morada registada par ao serviço móvel correspondia à morada do serviço fixo instalado em Abrantes.

Bem como correspondiam todos os dados pessoais necessários à celebração do contrato inseridos aquando da adesão no site da ----. As condições contratuais foram remetidas para o endereço de e-mail associado ao serviço fixo (L----), que foram aceites através do link disponibilizado (em anexo nos autos).

De esclarecer ainda que o código de envio DLG001P46553575 não permite rastreamento por parte do cliente, uma vez que o serviço de expedição utilizado não contempla a funcionalidade de seguimento online.

Não obstante a reclamada não ter como apurar se efetivamente foi o próprio a celebrar o contrato ou terceiro, procedeu ao cancelamento do serviço móvel com o número 964 610 414 em 03/07/2025, tendo sido igualmente anuladas as faturas emitidas, ficando a conta totalmente regularizada.

Por todo o exposto, consideram não haver fundamento para o pedido de indemnização formulado. Mais informamos que, com vista à resolução do presente processo e com o objetivo de preservar o bom relacionamento comercial com o cliente, fizeram uma proposta de o crédito de uma mensalidade no atual serviço, mas este não aceitou, para que pusesse fim ao processo.

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem assim o valor total de **€2000** (dois mil euros), conforme apresentado no pedido feito nos autos.

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

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estarem presentes as partes Reclamante e Reclamada devidamente representada por mandatário.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes foram as mesmas ouvidas, e após as alegações realizadas, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, sido informados os presentes, que posteriormente seriam notificados 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. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados tidos como relevantes para a decisão:

- a. Os dados do reclamante foram inseridos na plataforma de venda da reclamada a 05.05.2025 para a prestação de um serviço móvel.
- b. A reclamada enviou as condições para o email do reclamante
- c. E o cartão SIM correspondente, que apenas tem de ser remetido em correio simples, foi enviado para a morada em Abrantes onde já era cliente,
- d. Entregue o cartão o mesmo é ativo após confirmação dos CTT de que o bem é deixado no recetáculo postal
- e. Sendo que nunca foi feita queixa-crime às autoridades policiais pelo reclamante, quando em junho veio a reclamar da situação
- f. Mudando o contrato para Lisboa,
- g. Nunca foi feita queixa-crime ou participação criminal por qualquer procedimento irregular da reclamada por parte do reclamante
- h. Foi feito o cancelamento do cartão com data de 03.07.2025
- i. E posteriormente apesar das faturas remetidas todo o valor cobrado foi anulado,
- j. Apesar de não ter sido identificado um erro, mas perante a reclamação insistente do reclamante, tudo foi resolvido
- k. Sem custos para o reclamante, que tendo pago voluntariamente a primeira fatura recebida de €11.70
- l. Veio a ser ressarcido da mesma.
- m. Quanto ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais não há nos autos qualquer prova de danos existentes
- n. De prejuízos económicos, de gastos, de dias perdidos ou de qualquer quantia despendida com o caso,
- o. Nem há prova sobre angústia, stress ou outros danos causados exclusivamente por culpa da reclamada
- p. Provas que cabiam ao autor da ação, se pretende ser indemnizado.
- q. Pelo que na ausência de dano, não há lugar à verificação de todos os pressupostos legais da responsabilidade civil.

r. Não cabendo assim lugar ao pagamento de qualquer indemnização.

s. Não há qualquer prática comercial ou incumprimento contratual que tenha de ser penalizado à luz do diploma que tutela a reclamada, ou sobre a qual este tribunal se possa debruçar.

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

Sublinhe-se que o tribunal não se trata de um meio de defesa do consumidor, mas sim de um meio de aplicação da lei e do Direito, tendo o juiz liberdade de apreciação do caso, atendendo ainda à jurisprudência e doutrina dominante no tema.

8. Do Direito

Na presente situação estamos apenas a apreciar um pedido de indemnização, pois o cancelamento de qualquer adesão contratual que tenha existido ocorreu a 03.07.2025, quando a reclamada assumiu tal.

E posteriormente tal como comunicado a este Centro, foi também anulada qualquer cobrança que estivesse pendente, perante um contrato que tinha sido feito on line com os dados do reclamante, e cujo envio via CTT d eum cartão foi feito.

O reclamante reclamou quer de não haver adesão como de nada receber e do procedimento de ativação, mas se estava tão preocupado juridicamente deveria ter feito atempadamente queixa crime às autoridades

policiais, pois os seus dados foram usados, mas não há nos autos prova de o ter feito.

Assim temos de aludir que quanto a um pedido de indemnização, legalmente para tal se colocar de acordo com a lei, mesmo para um pedido de apreciação de dano não patrimonial caberia ao autor da ação a prova inerente à existência de um dano com nexo de causalidade sobre a reclamada o que não foi entregue a este tribunal.

A incidência sobre a obrigação de compensação ou não do consumidor por danos que este tenha tido ou pelos danos que pela sua gravidade possam merecer por parte do Direito proteção, não é algo que se decida sem estarem cumpridos determinados requisitos.

Denote-se contudo que resulta da lei de defesa do consumidor, que 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.

Mas há prova nos autos de terem sido enviadas as condições de adesão para o email do reclamante, o que demonstra que este estava informado do pedido à luz da lei, não podendo assim comprovar qualquer irregularidade do procedimento da reclamada, que bem se diga não ia inventar elementos de uma pessoa ainda mais quando esta era cliente.

O contrato veio a ser transferido para Lisboa, e o reclamante ainda é à data cliente da reclamada.

Apenas se discute uma indemnização por conta de um contrato que à data desta audiência já está cancelado, resolvido e totalmente regularizado.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não violou qualquer disposição legal que obrigue a uma compensação a pagar ao consumidor.

Há que ter em conta que a lei não tutela meros transtornos, mas apenas danos e que os pressupostos da responsabilidade civil terão de estar reunidos, desde que seja feita a devida prova.

Por isso e para que a pretensão do reclamante tivesse êxito impunha-se que demonstrasse os factos nos quais sustenta a sua pretensão. Na verdade, 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 o reclamante não foi satisfeito, não havendo nesta situação qualquer inversão que o isente de tal.

Por fim 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.

Sempre se acrescente que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos.

Os pressupostos da responsabilidade civil são os resultantes em termos gerais do art. 483.º CC.

Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa¹, e da jurisprudência², bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que

¹ 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.

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

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 acrescente 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.

O que de todo este tribunal pode considerar ter acontecido, uma vez que pelo contrário há até prova de que o email usado era do reclamante e que não recebendo o bem e havendo discrepância da entrega a reclamada aceitou cancelar sem custos o contrato reembolsando o valor pago.

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

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.»

² 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.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou o Reclamante fazer prova de qualquer dano não patrimonial como alega.

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

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.”

Não são assim devidas custas no processo pelo reclamante, por isenção do mesmo, considerando o enquadramento do litígio em sede de serviços públicos essenciais.

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, 31 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos