

SENTENÇA n.º 376/2025

Processo n.º 2184/2025

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. Um serviço que foi contratado e não foi prestado, ou seja, prestado de forma parcial ou deficiente pode ser gerador de indemnização.
3. Contudo 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.
4. Os meros transtornos não são indemnizáveis.

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 19 de setembro 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.

Contudo de forma genérica podemos sumariar o pedido a uma compensação financeira no valor de €250, pelo que o reclamante entende terem sido os seus prejuízos, o transporte e o seu tempo por toda a forma como a Reclamada geriu o seu processo de entrega de uma máquina de lavar roupa melhor identificada nos autos.

Não existem nos autos documentos comprovativos de danos patrimoniais, pelo que e com base no apresentado o pedido rege-se a uma compensação pedida por danos não patrimoniais.

O sucedido reporta a diversas marcações e remarcações de uma entrega que não chegou a acontecer pela Reclamada, mas que no final foi o reclamante levantar pelos seus meios e instalar a máquina.

A reclamada quando apresentou contestação que pode ser consultada nos autos mencionou não concordar com as alegações do reclamante e impugnou os factos. Considera que o equipamento foi entregue conforme acordado, que a data que foi indicada para a entrega era uma data previsível e não uma data exata. Entende assim que inexistente qualquer responsabilidade pelos prejuízos alegados.

Entende a Reclamada que adotou diligentemente todos os meios necessários e que o pedido não se encontra devidamente fundamentado, nem tem a ---- qualquer responsabilidade.

A título de conclusão mantém uma proposta de entrega de um vale de €100, devendo a ação ser dada por não provada e improcedente e em consequência ser absolvida do pedido formulado.

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 o valor total de **€250** (duzentos e cinquenta euros).

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

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente apenas o Reclamante. A Reclamada, estava devidamente notificada, mas não compareceu.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, e foi ouvida a parte. Após tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada 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. O reclamante em consequência de contrato de compra e venda de uma máquina comprou a mesma na loja da reclamada, a 14.05.2025
- b. Pela qual pagou o valor de €549.99.
- c. Na compra ficou agendada a entrega para 17.05.2025,
- d. Sendo que esta não ocorreu por motivo alheio ao reclamante e foi sendo remarcada nomeadamente para 20.05.2025, 24.05.2025 e 26.05.2025.
- e. Com as falhas na marcação ocorrida, o reclamante foi apresentando reclamações telefónicas e em loja
- f. E é alegado que preencheu o Livro Reclamações a 28.05.2025.
- g. Em data não apurada nem comprovada o reclamante terá ido pelos seus meios à loja e levantado o bem que depois instalou,
- h. São alegados danos patrimoniais com gastos em deslocações, as sem qualquer recibo/fatura de tal;
- i. São alegados danos não patrimoniais pelos prejuízos causados com as deslocações à loja e as medidas que teve de tomar para que tentasse que a entrega acontecesse, sem sucesso.
- j. Não foram apresentadas testemunhas, relatórios técnicos ou outra documentação além de um recibo de vencimento do reclamante.
- k. Não foi paga nenhuma quantia para o serviço de entrega autonomamente à compra;
- l. Não há prova documental das horas despendidas com o assunto ficando tal na livre apreciação do tribunal.
- m. Não há prova documental de outras despesas tidas com o processo pelo atraso na entrega da máquina;

n. Houve uma proposta comercial de um vale de €100 para minimizar o caso, o que não foi aceite.

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

8. Do Direito

Na presente situação estamos perante uma relação de consumo face ao contrato realizado entre o reclamante e a reclamada, na sequência de uma aquisição de uma máquina de lavar roupa, e a sua entrega, ainda que desta entrega não conste nenhum valor cobrado por tal.

Nos termos da Lei n.º 24/96 estão definidos os direitos dos consumidores, nomeadamente em caso de garantia legal. Sendo que à data dos factos o equipamento em apreço foi levantado pelo reclamante, que reclama agora apenas danos não patrimoniais, pela delonga e pelo que considera ter sofrido como prejuízo pela delonga e não entrega.

Mas sempre se recorde que não foi contratada nem paga a entrega, apenas foi comprada uma máquina de lavar roupa, cuja entrega deveria acontecer sem custos para o comprador.

Contudo viu-se o reclamante consumidor enredado numa imensidão de datas e de problemas com a entrega conforme diversos emails que confirmam que houve remarcações. Uma compra de 14.05.2025 com entrega prevista a 17.05.2025, viu ser remarcada para 20.05.2025, 24.05.2025 e 26.05.2025.

Sendo a reclamada uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, e solicitou o serviço nesse âmbito da entrega também estamos perante um contrato que alude a serviços de consumo.

Mas não estando em causa a garantia do bem/serviço, a discussão incide sobre a obrigação de compensação ou não do consumidor por danos que este comprovadamente tenha tido ou pelos danos que pela sua gravidade possam merecer por parte do Direito proteção.

Denote-se assim 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.

Nos termos do art. 12.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

« 1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu na íntegra os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o direito à reparação de danos, quando foi prometido por email ao consumidor a entrega do bem em pelo menos três datas, e depois não vem tal a ocorrer.

O consumidor optou por levantar o bem por si – quando poderia continuar a insistir na entrega – mas tendo entretanto já perturbações com gravidade da sua vida, embora não possa este tribunal com os elementos nos autos, comprovar na totalidade que tal se enquadre e seja verdadeiro o aludido e os valores alegados.

Sobre tal pois teremos de aludir em primeiro lugar à doutrina seguindo de perto o preconizado por Mafalda Barbosa¹:

«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

¹ BARBOSA, Mafalda Miranda - Danos Não Patrimoniais: Apontamentos. **Revista de Direito da Responsabilidade**. Ano 5. 2023.

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).

Continua a autora com a menção de que:

«(...) 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 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.»

Segundo o n.º 1 do artigo 496º do Cod. Civ., só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pelo Reclamante merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão proferida pelo Tribunal Arbitral de consumo afeto ao CACRC, de 15/05/2018, no proc. nº 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica, é entendimento generalizado (e deste tribunal também) que os consumidores se encontram em situação mais desfavorecida na relação jurídica face ao agente económico, sendo, também por isso, a relação jurídica de consumo um domínio em que a conflitualidade tende a gerar mais conflitos, embora estes tendam a ser de pequena monta.

Deste modo, por força do disposto naquele nº 1, do artigo 12º da Lei 24/96, os danos não patrimoniais (tais como a dor, alguns tipos de incomodo, o mal-estar e o desconforto) resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos são passíveis de serem indemnizados, devendo o tribunal, nos termos do n.º 3, do citado artigo 496º e do disposto no art. 494, ambos do Cod. Civ, por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes, fixar o montante compensatório de tais danos.

Nestes termos, entende este tribunal, com base em critérios de equidade, dimensão do dano (que não foi elevado), grau de culpa do agente (não foi intencional), situação económica do lesante e do lesado, ser adequando ficar a favor do reclamante um montante compensatório para tais danos de 100,00€, a ser entregue a título de vale/crédito a usar em loja no prazo de 1 ano.

Termos em que deve decair parcialmente o 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.”

São assim devidas as custas apuradas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais em €100, a ser pago em crédito/vale a enviar ao Reclamante, com validade de 1 ano após receção.

Deposite e notifique.

Lisboa, 04 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos