

SENTENÇA n.º 483/2025

Processo n.º 3256/2025

SUMÁRIO: 1. A Lei permite aos consumidores a aquisição de um bem em prestações se houver acordo das partes. 2. O devedor deve cumprir com o pagamento, mesmo que haja qualquer erro administrativo que não lhe seja imputável, devendo demonstrar que reclama se uma prestação não é cobrada uma vez que o ónus do pagamento é seu; 3. O pagamento de uma indemnização no nosso ordenamento depende do cumprimento de todos os requisitos apurados pelo instituto da responsabilidade civil nos termos do Código Civil

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 28 de outubro 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, sendo que importa ressaltar que a petição inicial como requerimento mistura duas realidades diferentes, a aquisição de um equipamento a prestações, o contrato que o mesmo é titular anterior a essa aquisição, e que pede a rescisão e um pedido de indemnização sem qualquer documento que comprove.

De acordo com os termos juntos aos autos houve uma aquisição em loja a 28.03.2025 de um equipamento Iphone melhor identificado no mesmo pelo valor de €799.99 depois de um desconto, e que as partes acordaram pagar a prestações depois de um valor inicial pago de €240, a somar a despesas administrativas de €30.

Por situação a que o reclamante é alheio, apenas a 12.08.2025 foram debitadas na sua conta as prestações de abril, maio e junho, de uma vez, estando vencidas, no valor de €70.02.

E apenas na fatura de agosto e de setembro (as que estão nos autos) o equipamento passou a estar a ser faturado juntamente com o seu pacote como cliente, sendo que as 24 prestações são do valor de €23.34 e em alguns meses €23.33, e a última de €23.24.

O reclamante foi notificado por mandatário em 30 julho com uma quantia referente ao valor total do bem (que ainda não tinha naquela data visto ser paga nenhuma prestação) e um diferencial ainda que não está esclarecido na carta, para um total de €1079.13, face aos €804.87 da dívida global antes dos descontos conforme fatura que a colocou em €799.99.

Veio a formalizar queixa escrita no livro de reclamações, e depois dirigindo-se a este tribunal peticiona a regularização da situação contratual

criada por erro imputável à ----, com correção integral da faturação e restituição de valores indevidamente cobrados.

Requer ainda a possibilidade de rescisão do contrato de serviços fixos, sem qualquer penalização, por quebra de confiança contratual, bem como a atribuição de uma indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos, em montante equitativo a fixar por este Tribunal Arbitral, não inferior a € 500.

A Reclamada veio a apresentar contestação escrita (que pode ser consultada na íntegra nos autos) e oral em sede de audiência, esclarecendo sumariamente que houve um erro administrativo nesta aquisição, que levou a que apenas posteriormente fosse inserida na ficha do cliente esta compra.

Contudo o mesmo estava informado desde o dia da aquisição que tenha adquirido um equipamento a prestações. E a 17.06.2025 através de outro contacto recebeu informação que já havia duas prestações em dívida (abril e maio).

Apenas em 01 de Agosto foi corrigida a situação, o que levou a que fosse informado por sms, que a situação havia sido retificada e o plano de prestações associado à sua conta de cliente.

Até lá a dívida estava a vencer, como seria do conhecimento do reclamante, quando o mesmo fez reclamação escrita recebeu indicação do que se estava a passar, pelo que a 12.08.2025 quando lhe foi debitado o valor de €70.02, correspondente a três prestações de €23.34 – abril, maio e junho), a reclamada estava legitimada desde o acordo de 28.03.2025 a cobrar.

A fatura de agosto reflete este pagamento, ficando os valores iniciais em dívida ainda a pagar €489.97, e a fatura de setembro também junta aos autos,

traduz o valor da prestação de €23.34, estando nessa altura em dívida ainda €466.63.

Quanto ao pedido de rescisão do contrato com a operadora não foi entregue nenhum pedido formal, estando ainda a decorrer o período de fidelização, como foi verificado em audiência, sendo que desde que pague a penalização o cliente pode rescindir o contrato quando entender, dando a devida antecedência.

Em sede de audiência foi ainda reforçado que se rescindir o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o reclamante além da penalização será chamado a pagar o valor total da dívida, pois assim o plano terá fim.

No que respeita à indemnização peticionada pelo Requerente, entende a reclamada que não se verificou qualquer causa imputável que possa fazer incorrer a mesma no pagamento de qualquer indemnização, devendo a pretensão invocada pelo mesmo improceder.

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 de **€500** (quinhentos euros) indicado pelo Reclamante no pedido inicial e que este tribunal entende ser de manter.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, devidamente representada por mandatária.

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

Foram ouvidas as mesmas, e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados 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:

- a. O reclamante é titular do contrato de serviços eletrónicos com a Reclamada,
- b. A 28.03.2025 foi feita em loja uma aquisição de um Iphone identificado nos autos, pelo valor final após desconto de €799.99,
- c. Que seria pago a prestações a descontar na faturação mensal a receber,

- d. Sendo dado um valor inicial de abatimento da dívida de €240 mais €30 de despesas administrativas,
- e. E as prestações seriam de €23.34 e em alguns meses €23.33, sendo a última de €23.24 até prefazer o valor total em dívida desde março 2025 de €599.99;
- f. Nos meses seguintes o consumidor teve uso e acesso ao bem mas nenhuma prestação pagou, ainda que fosse devedor
- g. Não há prova de em abril, ou maio ter feito qualquer queixa no livro por não ter recebido o valor da prestação
- h. Em 17.06.2025 foi indicado que telefonicamente foi informado das duas prestações em dívida
- i. A 01.07.2025 preencheu o mesmo o livro de reclamações, mas continuava sem pagar as prestações a que aderira a 28.03.2025
- j. Sendo que estava a aguardar a correção de toda a situação que se ficou a dever a um erro administrativo da Reclamada,
- k. Mas não libertava o devedor do ónus do pagamento,
- l. E por isso com data de 30.07.2025 recebeu uma carta de mandatários para pagar a quantia de €1079.13,
- m. Como valor total do bem adquirido, mas sem explicações a que se reportava esse cálculo quando o valor em dívida era apenas de €599.99,
- n. Contudo não se pode falar em estranheza jurídica de receber uma carta de cobrança, quando se é conhecedor de uma dívida,
- o. Podendo e devendo reclamar-se ou questionar o valor apurado nessa mesma missiva,
- p. E causando tal o transtorno do contacto e do esclarecimento,
- q. Mas não danos indemnizáveis à luz da lei, ainda mais sem qualquer prova.
- r. Quando o utente tinha um contrato prestacional que ainda não tinha visto nenhuma prestação ser paga, mesmo que fosse alheio a isso.

- s. A 12.08.2025 três prestações foram debitadas na sua conta no valor de €70.02, correspondentes a €23.34 de abril, maio e junho,
- t. Tal como era do conhecimento do devedor reclamante desde 28.03.2025 que as tinha de pagar
- u. O consumidor usufruiu do bem alguns meses sem o estar a pagar, sem que isso fosse tido como um prejuízo.
- v. Na fatura de Agosto vem refletido o equipamento, e a dívida que assim ascendia a €489.97,
- w. Depois dos €70.02 pagos sobre os €599.99
- x. E na fatura de Setembro volta a vir refletido o equipamento e a dívida ascendia a €466.63;
- y. Por questões comerciais foi proposto oferecer o valor de uma mensalidade do serviço, mas o reclamante recusou.
- z. A situação contratual está assim regularizada desde 01.08.2025,
- aa. E as prestações a vencer e a terem de ser pagas conforme acordado.
- bb. Este contrato apenas pode ser resolvido com o pagamento integral da dívida.
- cc. E o contrato de prestação de serviços apenas pode ser rescindido finda a fidelização ou se antecipadamente e com a devida carta para esse efeito, se for paga a penalização.

7.2 Factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei ou pelo contrato.
- b. Que o reclamante tenha tido danos patrimoniais e não patrimoniais devidamente comprovados no processo, com mérito para serem compensados.

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

8. Do Direito

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.

O reclamante e a reclamada dispõem de um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, que se mantém, e a 28.03.2025 foi feito um contrato de compra e venda de um bem em loja, cujo pagamento será feito em 24 prestações, para além do montante inicialmente pago.

Desconhecendo o motivo pelo qual internamente houve delonga na colocação na ficha de cliente desta compra, essa mesma delonga não legitima que um devedor deixe de pagar o valor acordado entre as partes.

Cumprindo, no entanto, enquadrar o litígio ainda no âmbito da lei, sendo que não estamos perante um serviço público essencial porque em causa não está a prestação do serviço de comunicações eletrónicas, mas apenas uma questão contratual, regulada pelo acordo/contrato feito, e o Código Civil na generalidade.

Assim e nos termos do art. 406.º CC: «1. O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.»

O devedor tem assim uma posição diferente quando faz uma aquisição em prestações e sabe desde essa data que tem de pagar. Quando fica em falta deveria mover-se medidas formais para ser corrigido qualquer problema, mas apenas há prova de reclamação a 01.07.2025.

A reclamada deveria ter procedido à cobrança mais cedo do que a 12.08.2025 devendo tal reportar-se às faturas, mas a lei e o contrato, face à dívida não a impedem de após o vencimento fazer a cobrança de tudo o que foi acordado pelas partes.

E estando o devedor em dívida esse débito deixa de poder de ficar restrito à faturação mensal, não podendo o devedor impor tal.

Comercialmente poderia ter sido feita uma atenção, mas quando informalmente é indicado a 17.06.2025 telefonicamente que não já haviam duas prestações em atraso o devedor deveria ter provisionado a conta para as pagar, pois o ónus recai sobre si.

O facto de ter sido acordado o pagamento em sede de faturação mensal, não impede outra forma de cobrança se tal não ocorreu, não legitima que a reclamada cobre valor maior que o acordado, por exemplo não podiam ser cobrados juros, e não o foram, tendo de se cingir aos €23.34 acordados.

Mais a falta de pagamento de alguma das prestações (mesmo por motivo alheio ao reclamante, mas sempre imputável ao mesmo pois este que é o devedor), permitia o vencimento das demais. Veja-se neste sentido também o Código Processo Civil pelo art. 472.º: *«1. Tratando-se de prestações periódicas, se o devedor deixar de pagar, podem compreender-se no pedido e na*

condenação tanto as prestações já vencidas como as que se vencerem enquanto subsistir a obrigação.»

Assim quando tudo contratualmente foi regularizado com data de 01.08.2025 e informado por sms, que a questão interna e administrativa estava tratada, a 12.08.2025 está perfeitamente legitimada no entender do tribunal a cobrança das três prestações (abril, maio e junho) ainda que não fosse de descarta a cobrança de julho e agosto nessa data.

As faturas de agosto e de setembro já trazem o valor correto da dívida e do valor da prestação a pagar e a abater. Nada mais havendo neste sentido a corrigir, e nada tendo sido indevidamente cobrado.

Não existe por isso qualquer razão legalmente protegida que permita ao reclamante a resolução do contrato de compra e venda – o que está em discussão nos autos – a menos que este antecipe o pagamento do acordo.

Já em relação ao contrato de comunicações eletrónicas, nenhum incumprimento ou questão ficou demonstrada, que este tribunal possa apreciar, sempre se acrescentando como aliás indiciado em sede de audiência, que desde que o faça com a devida antecedência e pague a respetiva penalização por haver fidelização o consumidor pode desvincular-se quando entender. Não sendo este diferendo nos termos da lei sujeitador de tal.

Por fim e quanto ao pedido de pagamento de uma indemnização, deverá atender-se que a responsabilidade civil cumpre genericamente e para poder ser colocada esta hipótese, os requisitos previstos no art. 483.º CC, onde entre os quais considera este tribunal não estarem cumpridos todos os pressupostos legalmente previstos que legitimem o pedido.

A somar que não há qualquer prova aos autos de danos patrimoniais que o reclamante apresente e sobre os quais deva este tribunal se debruçar, entendendo ainda que o sucedido não tem gravidade o suficiente para se considerar uma compensação atendendo ao que tem vindo a ser prática da jurisprudência dos tribunais superiores.

Sublinhe-se que é da essência da figura da responsabilidade civil (ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco), a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

A verdade é que o reclamante que tem à luz da lei e como consumidor o ónus da alegação de um dano, e terá de o demonstrar. Sempre se acrescente que quanto ao nexo de casualidade (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, como acima frisámos, 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.

Transpondo essa exigência para o caso concreto teria que se demonstrar que a Reclamada enquanto credora não cumpriu com os deveres alusivos, e que este incumprimento é que tenha causado um dano específico.

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

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) Ilícitude, 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 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.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou o Reclamante fazer prova de quaisquer danos que alega, termos em que deve decair 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.

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.

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 no presente processo por isenção regulamentada, por parte do Reclamante.

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, 27 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos