

SENTENÇA n.º 533/2025

Processo n.º 3113/2025

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. Num contrato de compra e venda o seu incumprimento obriga apenas o vendedor à resolução do negócio e seu reembolso.
3. 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.
4. 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 2 de dezembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O pedido da Reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas tem este tribunal de o delimitar face ao que foi apresentado, que no pedido inicial do processo que data de 28.08.2025, como nas alegações finais escritas dirigidas a este tribunal, e ao nosso entendimento do que está a ser discutido.

Foi assim feita referência à aquisição de um sofá melhor identificado no processo, por via de uma encomenda e compra e venda feita em loja da reclamada, a 26.02.2025.

A indicação de que seja averiguada da ilegalidade de qualquer atuação fiscal ou os termos da fatura não podem ser apreciados por este centro, uma vez que aludiria a matéria fiscal, que não temos competência de apreciação, podendo no limite a reclamante junto da AT poder remeter uma denúncia.

Houve um diferendo com a entrega do bem, que deveria ter ocorrido em 30 dias e veio de acordo com o pedido da reclamante a ocorrer em 2 meses e meio. Mas quando chegou apresentava um defeito de fabrico, já que a chaise era mais alta que o restante sofá. Foi recolhido dias depois e deixado um sofá provisório inadequado (pequeno, desconfortável, sujo e incapaz de responder às necessidades da família). Sendo que esta solução de todo permitia o repouso adequado nas palavras da reclamante.

O arranjo que deveria ter demorado 20 dias demorou mais 2 meses e meio, tendo ficado 5 meses sem sofá, sempre sem informações quanto ao sucedido e ao pedido de reembolso que foi sendo adiado.

A 25.07.2025 tendo tirado um dia de férias alegadamente pela reclamante, já que nenhuma prova documental existe sobre tal, a mesma refere que foi o limite, pois teve de estar ali disponível e a empresa apesar da marcação nada veio entregar. Vieram a 27.07.2025 mas o sofá foi entregue com danos, raspado, e com cortes.

Recolheram posteriormente a 19.08.2025 já depois de terem falhado o dia 18.08.2025, sendo que nesse dia foi recolhido e devolvido o valor em numerário.

Entende a reclamante que a empresa reclamada não tem consideração pelos clientes, além do tempo que a deixaram sem sofá e sem conforto, ter perdido um dia de férias, e uma manhã.

Depois em alegações finais e perante o pretendido o mesmo foi reformulado requerendo a mesma:

1. Indemnização por danos não patrimoniais, em valor a fixar pelo Tribunal Arbitral, atendendo à duração do processo, sofrimento causado e danos agravados pela sua situação médica.

2. Reconhecimento do comportamento lesivo da loja, nomeadamente as falhas de comunicação, não comparência nas entregas e falta de cumprimento dos prazos.

3. Reconhecimento da violação dos deveres legais de faturação e identificação fiscal.

A reclamada apresentou contestação alegando sumariamente que a reclamante adquiriu um sofá que teve um atraso na entrega, levando a reclamante a manifestar intenção de resolver o contrato, o que foi aceite. A mesma aconteceu e foi restituído o valor integralmente à reclamante regularizando a questão contratual.

Após a resolução e extinção do vínculo contratual a reclamante pretende obter uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, mas não logrou demonstrar qualquer dano juridicamente ressarcível ou nexos causal adequado entre os danos alegados e a conduta da reclamada.

A Reclamada entende que desde que tomou conhecimento do problema teve um comportamento colaborante e diligente oferecendo solução e promovendo a resolução contratual.

Por isso devem improceder os pedidos indemnizatórios, já que os pressupostos do CC não estão cumulativamente reunidos.

Entende a reclamada que a jurisprudência é uniforme ao considerar que uma vez resolvido o contrato e restituído o preço não há lugar a indemnizações adicionais por incómodos ou perturbações próprias da relação contratual.

Assim como são inadmissíveis os alegados danos morais peticionados por não atingirem o limiar do dano não patrimonial previsto no art. 496 CC, considerando que um atraso na entrega de um bem ainda que censurável não gera sofrimento psíquico relevante ou dano moral com gravidade bastante.

Bem como a privação do uso só é indemnizável quando o consumidor prove um dano patrimonial concreto, não havendo prova de um aluguer de um bem substituto, de uma despesa acrescida ou um prejuízo económico real.

Conclui que deve ser julgada totalmente improcedente a presente reclamação, por inexistência de danos ressarcíveis, inexistência denexo causal adequado e por falta de prova dos factos alegados, devendo ser a reclamada absolvida de todos os pedidos.

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem assim o valor total de **€1000** (mil euros), conforme apresentado no pedido feito aos autos pela reclamante.

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 a Reclamada devidamente representada, sendo que a reclamante ausente havia informado o tribunal da sua impossibilidade, e remetido as suas alegações, sem que tal impeça nos termos da lei e do Regulamento o prosseguir da ação.

A Reclamada remeteu assim para a sua contestação nada mais tendo a acrescentar.

Após tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informada a parte presente, 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. A reclamante em consequência de contrato de compra e venda de um sofá adquiriu à reclamada o mesmo com data de encomenda a 26.02.2025 pelo valor de €699;

b. Nas observações da encomenda não é indicado um prazo taxativo de entrega, mas é feita alusão a pagamento em numerário, e que quando confirmada a existência do artigo em stock informarão a disponibilidade da transportadora e do cliente para agendar a entrega.

c. É ainda indicado que tratando-se de um artigo sob encomenda o prazo de fabrico é de até 30 dias.

d. Não consta nos autos documento de entrega que comprove a data em que tal ocorreu,

e. Nem reclamações formais feitas no Livro de Reclamações ou por carta registada a resolver o negócio antes mesmo da entrega por atraso na mesma

f. Apenas consta um email mais recente datado de 31.07.2025 onde foi feita reclamação e mencionada já a entrega e o problema com a recolha e nova entrega que não tendo ocorrido a 25.07.2025 levou a que a reclamante

solicitasse nessa data o reembolso imediato do valor pago e uma compensação financeira;

- g. A 02.08.2025 a Reclamada assumiu a recolha e devolução do valor do bem,
- h. Mas não autorizou nenhum pagamento de compensação.
- i. Pediu desculpa pelo transtorno.
- j. Desconhece o tribunal por ausência de prova documental nos autos, a data da recolha final.
- k. A data da devolução do Valor,
- l. Ausência de testemunhas
- m. De qualquer relatório técnico
- n. De danos existentes
- o. De prejuízos económicos, de gastos com outra aquisição,
- p. De dias perdidos e em que quantia,
- q. Não havendo qualquer declaração da entidade patronal, testemunho, recibo, extrato bancário que comprove perda,
- r. Provas que cabiam ao autor da ação.
- s. A reclamante tinha agendada consulta, mas quanto a cirurgia realizada, ou culpa da reclamada por alguma cirurgia necessária, agravamento de recuperação ou danos irreversíveis na sua saúde, não existe qualquer prova documental ou pericial que o tribunal possa apreciar.
- t. Pelo que na ausência de dano, não pode haver lugar a verificação dos pressupostos legais da responsabilidade civil
- u. Nem a pagamento de qualquer indemnização.
- v. Ainda que entre as partes tenham existido reclamações e procedimentos da reclamada por atraso,
- w. Houve a resolução do negócio, como direito que assiste ao consumidor nos termos do art. 15.º do DL 84/2021.
- x. A consumidora foi devidamente ressarcida nos termos da lei – que não estipula prazo nestes casos - de forma integral.

y. Não há qualquer prática comercial que tenha de ser penalizada à luz do diploma que tutela a compra e venda,

z. Nem há prova de qualquer incumprimento contratual pela reclamada à data em que este tribunal decide, pois a resolução e ressarcimento já ocorreu.

aa. Não cabendo ao tribunal apreciar questões fiscais.

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 podemos desde logo destacar não estar perante uma relação de consumo ao abrigo da lei das garantias.

Isto porque a base de toda a compra deste processo tutelada pelo DL 84/2021, à data que foi a julgamento já tinha sido extinta a relação contratual, por direito à resolução, e sido o consumidor reembolsado do valor pago.

Nos autos não há prova de que a reclamada tenha negado reembolsar integralmente o valor pago ou não tivesse pedido desculpa e reconhecido o transtorno – não dano causado – pedindo desculpa.

Quanto a qualquer pedido de indemnização que se coloca de acordo com o documento de reclamação nos autos, verifica-se que nenhum documento ou prova inerente à existência de um dano com nexo de causalidade sobre a reclamada foi entregue a este tribunal.

Assim a discussão incide 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.

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.

Contudo desde logo e como já sublinhado a reclamada não tem qualquer outra relação ao abrigo da garantia ou do fornecimento dos bens, a partir do momento em que recebe um pedido de resolução – que aconteceu por email a 31.07.2025 - e devolve o valor integralmente (mesmo que tenha de ter existido reclamação sobre o caso).

Se o faz cessa por via dessa compra, qualquer outra responsabilidade, a menos que à luz do direito civil, haja prova e sejam cumpridos os pressupostos inerentes à dita responsabilidade civil.

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 da 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 a isente de tal.

Não duvida o tribunal que a delonga na entrega de um sofá causa transtorno, mas não um dano. Nem se entende que um sofá seja um bem essencial para a sobrevivência humana ou familiar, como é a falta de água, de eletricidade, (bem essenciais pela Lei 12/2008), ou até um frigorífico para conservar alimentos.

A gestão familiar cabe a cada pessoa e o legislador não se intromete nisso.

Aliás mais se diga que à luz da lei das garantias, poderia ter havido a rejeição do produto, pela sua não entrega, sendo comum tal ocorrer se esta não acontece em 30 dias. Por isso em bom rigor deveria – se tanta falta fazia o bem – ter sido feita uma queixa em carta registada com aviso de receção a 27.03.2025, logo depois de findo o prazo de entrega, tendo depois a entidade de devolver o valor e resolver o negócio.

Mas a reclamante preferiu continuar a esperar por motivos seus que a este tribunal nada relevam.

E mesmo que tenha feito queixas, não agiu com a celeridade de quem naquela data pretendia pedir uma indemnização, nem logrou demonstrar que o bem era para si – não para a lei – um bem essencial.

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.

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.

O que de todo este tribunal pode considerar ter acontecido, por mais que se compadeça com os aborrecimentos tidos pela consumidora, e sua família. Mas à luz do nosso direito a falta de entrega de um sofá, a delonga e problemas afins, por mais importante que este sofá seja, não causa um dano que afete os valores morais de uma pessoa, ou a mesma, que seja profundamente irreversível e precise de ser indemnizado, salvo prova em contrário.

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

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.

acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Por fim deve ainda ter-se em conta a aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo a Reclamante de provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressaltando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou a Reclamante fazer prova de qualquer um dos danos que alega. Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão da Reclamante, 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.”

São assim devidas as custas apuradas no presente processo, repartidas sobre as partes, nos termos regulamentares.

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, 19 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos