

SENTENÇA n.º 543/2025

Processo n.º 2897/2025

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 vendedor está apenas obrigado perante o comprador, que é a pessoa juridicamente a quem é emitido o recibo/fatura.
3. Cumprindo-se a entrega cessa qualquer responsabilidade por atraso na mesma por parte do vendedor.
4. A menos que quanto ao comprador consumidor este tenha prova de que os pressupostos legais da responsabilidade civil estejam cumpridos.
5. Cabe à parte consumidora a prova de danos existentes com nexo de causalidade e culpa da reclamada.
6. Os meros transtornos e contrariedades não têm proteção indemnizatória na nossa lei.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

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

3. *Do objeto do litígio em discussão*

O pedido dos Reclamantes pode ser consultado em pormenor nos autos, mas tem este tribunal de o delimitar face ao que foi apresentado, uma vez que conforme ouvida a parte reclamante em sede de audiência, gerou-se desde logo a questão de que juridicamente o Sr. --- nenhum objeto comprou à reclamada, pois a fatura recebido – documento fiscal que comprova a relação jurídica não está no seu nome.

Não havendo certidão de casamento em comunhão de adquiridos nos autos, tem este reclamante de ser considerada parte ilegítima nos autos, não cabendo ao mesmo qualquer direito de agir contra a reclamada uma vez que é estranho à mesma.

Prosseguiram os autos, porque no dia da audiência a reclamante legítima, Sra. --- fez apresentar e foi a mesma que adquiriu o bem.

Contudo não foi entregue pela mesma nenhum documento em sede de audiência que comprove qualquer dano não patrimonial reclamado.

Isto porque no peticionado a este tribunal, o valor em apreço e em discussão de €300 como dano não patrimonial corresponde de acordo com o testemunhado a perda de valor do Sr. ----, quanto a uma obra que tinha a decorrer e a perdas relativas à remarcação das entregas.

Contudo e conforme indicado nos autos pelo mesmo:

«Eu, ---, adquiri um novo frigorífico à --- no dia 30 de julho de 2025, tendo sido agendada a entrega do mesmo na morada indicada na nota de encomenda n.º 1104964536 para o dia 01 de agosto durante o período compreendido entre as 14 horas e as 20 horas. Durante esse período deixei o meu trabalho e fui para casa aguardar pela entrega do equipamento. A entrega não teve lugar, porém não fui contactado pela ---. Eu próprio, para me informar sobre o que se terá sucedido e uma nova data de entrega, despendi o meu tempo para me deslocar à ---. Nesse primeiro dia de agosto, na loja, reagendámos uma nova data de entrega (através da nota de encomenda n.º 1104978756), para dia 04 de agosto, esta segunda-feira, para o período compreendido entre as 8 horas e as 14 horas. Mais uma vez, fiquei em casa a aguardar pelo frigorífico e a entrega não aconteceu. Novamente, sem contacto, sem sa sfação, eu ve que me deslocar novamente à ---, pois esta não teve a preocupação de me informar acerca da entrega da encomenda que não efetuou. Portanto, a --- cancelou, unilateralmente, as duas entregas. Nesta minha deslocação à --- no dia 04 de agosto, voltamos a agendar uma nova entrega (através da nota de encomenda n.º 1105002959), apenas, para o dia 07 de agosto, o que significa que, mais uma vez, não trabalharei para ficar em casa a aguardar pela entrega do frigorífico por parte da ---. Pelo menos entregasse o frigorífico logo no dia seguinte, não quer assim.»

Mas em bom rigor e conforme explicitado quem adquiriu o bem foi a Sra. ---. E esta não indica nos autos ter tido qualquer prejuízo, pois os €300 no pedido descritos são relativos a perdas laborais do Sr. ---.

A reclamante fez alusão à sua condição de maternidade e a todos os transtornos da entrega falhada, mas não prova aos autos que o local de habitação própria e comum da mesma seja a que consta nos autos, e a que conta na encomenda, que são moradas fiscalmente diferentes.

A morada dada no processo dos reclamantes é: Rua ----;

A morada constante da fatura da cliente é: Rua ----.

O pedido culmina assim com um requerimento de pagamento de €300,00, pelos dois cancelamentos de entrega sem aviso.

A reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas em que sumariamente impugna todos os factos alegados.

Sublinha que o equipamento foi entregue, e que a data indicada para tal é apenas previsível e não exata. Inexiste assim qualquer responsabilidade por qualquer dos prejuízos que são alegados.

A entrega havia sido agendada em loja, mas por erro do sistema foi cancelada e a 31.07.2025 foi feita nova encomenda para ser entregue a 02.08.2025. Mas a mesma não foi possível por erro na morada, e não houve atendimento do contacto de apoio. Com nova ida a loja a 04.08, a entrega acabou por não ser efetuada a 07.08 por o artigo não estar bem, e foi depois efetuada a entrega com sucesso a 14.08.2025.

Existiram contratempos na entrega, mas por factos que a reclamada considera imputáveis aos reclamantes. Contudo não foi feita prova de qualquer prejuízo causado, tendo a reclamada adotado diligentemente todos os meios.

Pelo que não pode aceder ao peticionado tendo a ação de ser dada como improcedente.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem assim o valor total de **€300** (trezentos euros), conforme apresentado no pedido feito aos autos pelos reclamantes.

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 os Reclamantes (primeiro o Sr. ---, mas porque não tinha procuração e é parte ilegítima teve de ser chamada a Sra. ---que veio testemunhar nos autos) a Reclamada devidamente representada por mandatária.

Deu-se andamento à sessão lograda a hipótese de acordo.

Foram ouvidas as partes, e feitas as devidas alegações.

Após tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam todos 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 são parcialmente legítimas e capazes. Ainda que quanto ao peticionado, se tenha verificado que apenas parcialmente pode prosseguir o processo quanto a qualquer pedido da Sra. ---, sem prova que seja casada com o Sr. ---, e por isso apenas esta sendo a cliente da Reclamada, apenas esta pode peticionar e apresentar prova de danos que tenha efetivamente sofrido com a dita falha de entrega.

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. Apenas a reclamante Sra. ---- em consequência de contrato de compra e venda de um frigorífico combinado melhor identificado nos autos, adquiriu à reclamada o mesmo com data de encomenda a 01.08.2025 pelo valor de €317.06
- b. Nas observações da encomenda não é indicado um prazo taxativo de entrega, mas é feita alusão a entrega para 04.08.2025.
- c. Na morada Rua ---- apesar da mesma morada ser diferente do documento fiscal da compra,
- d. Não consta nos autos documento de entrega que comprove a data em que tal ocorreu,
- e. Mas ficou testemunhado ter ocorrido a 14.08.2025,
- f. Tendo existido contratempos na entrega, quer quanto a morada, quer quanto a anomalias do bem,
- g. Mas que levaram a que a reclamante Sra --- nunca tenha cancelado a encomenda, como poderia fazer,

- h. E apenas reclamado a dita entrega.
- i. Também não há reclamações formais feitas no Livro de Reclamações ou por carta registada a resolver o negócio antes mesmo da entrega por atraso na mesma
- j. Desconhece o tribunal por ausência de prova documental nos autos, a existência de danos alegados que apenas a reclamante adquirente do bem Sra --- poderia apresentar.
- k. Sendo que os ditos prejuízos económicos se reportam a transtornos laborais do Sr. --- que não é adquirente e não pode ser parte legítima neste processo.
- l. Mas mesmo assim não há qualquer prova sem ser o seu testemunho que comprovasse que o agregado familiar perdeu dinheiro.
- m. Provas que cabiam ao autor da ação, Sra. ---.
- n. Pelo que na ausência de dano, não pode haver lugar a verificação dos pressupostos legais da responsabilidade civil
- o. Nem a pagamento de qualquer indemnização.
- p. Ainda que entre as partes tenham existido reclamações e procedimentos da reclamada por atraso,
- q. Nem há ainda prova de qualquer incumprimento contratual pela reclamada à data em que este tribunal decide, pois a entrega contratada efetivamente ocorreu.

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 cumprida a relação contratual, quanto à entrega do bem que se sublinhe não resulta da lei a possibilidade de compensação por delonga numa entrega, quando um consumidor cliente pode a qualquer momento cancelar a encomenda.

Sendo feita a entrega, juridicamente podendo esta ocorrer em até 30 dias no caso de vendas à distância, sem que haja qualquer compensação legal por esta entrega ser mais ou menos alongada, o contrato fica cumprido.

Nos autos não há prova de que a reclamada tenha negado cumprir a entrega e que esta ocorreu 13 dias depois da compra, entre 01.08 e 14.08.

Quanto ao 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 pela parte reclamante que é tida como legítima, a Sra. ---.

Assim a discussão incide sobre a obrigação de compensação ou não do consumidor por danos que esta tivesse tido diretamente ou no seu agregado, 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 à data qualquer outra relação a cumprir, estando a decorrer agora a garantia legal do bem desde a sua entrega a 14.08.2025, mas não sendo reclamado qualquer defeito.

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 adquirente do bem, e que esta pessoa que comprou o bem também não sofreu danos irreversíveis que tivesse o direito de acautelar.

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 frigorífico possa causar transtorno, mas não um dano. Ainda mais quando a morada de entrega não é coincidente com a morada fiscal que consta na fatura e que na ausência de outra menção e de prova tem o tribunal de duvidar de qual será o domicílio fiscal e do agregado familiar da reclamante.

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

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

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

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

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

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

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

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

os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado. Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa¹, e da

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 Varella 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.

jurisprudência², bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser considerado num pedido como este de pagamento de danos não patrimoniais, mas sem que exista nos autos qualquer prova da existência de um dano com valor jurídico que permita à luz da lei o ressarcimento.

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

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

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

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 delonga de entrega de um bem e problemas afins, por mais importante que este 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.

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.»

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.

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.

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 ressalvando (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, 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, 26 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos