

SENTENÇA n.º 211/2025

Processo n.º 472/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens determina os direitos em caso de garantia, tendo sido realizada a reparação do bem.

III – Nos requisitos relativos à responsabilidade civil se os pressupostos não forem cumpridos não haverá lugar à indemnização por danos não patrimoniais.

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

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido inicial a este tribunal, em síntese que comprou dois aparelhos de ar condicionado à Reclamada em 12 de abril de 2023. Em junho de 2024 um dos aparelhos avariou.

Refere que a empresa que instalou foi três vezes tentar reparar o aparelho, mas não conseguiram. Na última tentativa de reparação deixaram uma peça fora do aparelho, e posteriormente informaram que afinal era apenas falta de gás, mas que não tinham gás.

Foi pedida a substituição do aparelho, mas a reclamada não respondeu de acordo com o pretendido pelo reclamante, apesar de explicações e conclusões, mas que o mesmo considera absolutamente falsas.

Pelo que solicita a arbitragem deste conflito, uma vez que a Reclamada fez três tentativas de reparar o aparelho, e não o conseguiram reparar. A seguir abandonaram o assunto, remetendo-se interminavelmente para novas visitas técnicas.

Alega o reclamante que de facto pagou o aparelho e não tem ar condicionado desde julho de 2024, há sete meses, quando em 03 de fevereiro de 2025 deu entrada desta ação.

No pedido inicial o valor dado à ação foi de €1053 com o requer da substituição do aparelho.

Contudo e sem alterar o texto da petição, o reclamante vem alterar o valor da ação, o que veio a confirmar em sede de audiência, primeiro sintetizando o pedido de substituição dos aparelhos, pelo valor de €2.140,06 e ainda um pedido de indemnização, no valor de €2.859,94, num total de €5000.

Mas foi em sede de audiência confirmado que o bem já se encontra reparado, não existindo à data da mesma nenhuma anomalia a reparar. O processo prosseguiu apenas pelo pedido de indemnização por danos não patrimoniais no valor de €2859,94, sem que nenhum outro documento tivesse sido junto aos autos.

A Reclamada realizou contestação alegando primeiro por exceção:

A – Da ineptidão da petição inicial

Segundo o art.186º nº2 al.a) do Código de Processo Civil, a petição será inepta quando falte ou seja ininteligível a indicação do pedido ou de causa de pedir. A ineptidão da petição inicial é uma exceção dilatória que conduz à abstenção do conhecimento do mérito da causa e à absolvição da Reclamada da instância, pelo que a mesma expressamente se invoca para os devidos efeitos legais.

Não obstante, tal exceção é de conhecimento oficioso pelo tribunal, conforme art.186º nº1 e 2 alínea a) e 278º nº1 al.b), ambos do Código de Processo Civil, o que expressamente se requer com todas as consequências legais. O Reclamante invoca factos e aduz argumentos de forma absolutamente desconexa e impercetível. Mesmo o pedido que alegadamente formula não é claro, desconhecendo a Reclamada e não podendo conhecer o que é requerido expressamente pelo Reclamante e em que termos requer a sua condenação, ou sequer quais os factos que alegadamente estariam na base de uma eventual condenação.

O Reclamante invoca factos genéricos e formula um pedido vago e sem qualquer suporte fáctico ou documental relacionado com a conduta da Reclamada. O que manifestamente dificulta, senão mesmo impossibilita, o direito de defesa da Reclamada. Termos em que, deverá ser julgada inepta a petição inicial (“reclamação”), o que expressamente se requer com todas as consequências legais.

B – Da inutilidade superveniente da lide

O pedido inicial do Reclamante no âmbito do processo supra referenciado era conforme consta dos autos, da substituição do equipamento, e não foi satisfeito porquanto a Reclamada propôs a reparação do equipamento e o Reclamante aceitou.

O reclamante adjudicou dois equipamentos de ar condicionado (“AC”) em abril de 2023.

Em julho de 2024, o Reclamante contactou a Reclamada a solicitar assistência técnica, tendo sido a mesma efetuada a dia 10 de julho. Nesta data, foi trocado o disjuntor avariado do equipamento e foi confirmado que estava o problema resolvido.

Contudo, a 23 de julho o cliente ligou à Reclamada indicando que o AC ligava e desligava sozinho, solicitando uma nova assistência técnica.

Dia 7 de agosto o prestador de serviços da Reclamada dirigiu-se ao local, contudo deu nota à Reclamada de que o equipamento se encontrava com um ninho de vespas, sendo necessário remarcar para chegar às válvulas de serviço.

Já dia 29 de agosto foi dada informação ao prestador de que o cliente não aceitava a reparação pois pretendia a substituição do equipamento.

Ora, verifica-se, assim, que existiu apenas uma intervenção para a correção do disjuntor. Em relação ao episódio de anomalia reportado a seguir, a equipa técnica não tinha tido a impossibilidade de intervir, pois o Reclamante teria de consentir que a equipa técnica verificasse a anomalia reportada, de forma a diagnosticar o problema e apresentar a solução. Pelo que, no âmbito da mediação ocorrida no presente processo, o mesmo finalmente consentiu e a mesma foi realizada a 12.03.2025.

O resultado do teste do equipamento revelou que a unidade exterior apresentava defeito, tendo sido aberto um processo de pós-venda para a marca. Com efeito, a Reclamada foi informada pela marca “---” que estes iriam corrigir a instalação, mas a Reclamada fez questão de levar igualmente um representante. Assim, no passado dia 7 de abril, realizou-se a primeira visita ao abrigo do acordado em mediação, tendo a Reclamada recebido o seguinte feedback:

“Trabalhos realizados:

1. Reparação da Unidade de Ar Condicionado da Sala: o Foi identificada a avaria na placa da unidade exterior. Após a substituição da placa, a máquina foi acionada, e verificou-se que o compressor está operacional. o Conforme

4

indicado no relatório elaborado pela “----” (em anexo), a avaria da placa pode ter sido provocada pela falha do motor do ventilador. A “---” não tem o motor em stock, mas já procedeu à encomenda.

2. Retificação da Alimentação Elétrica das Unidades de Ar Condicionado (Sala e Quarto): o Procedeu-se à ligação direta do equipamento à tomada mais próxima, sendo a tomada anulada (instalada tampa) para que fique dedicada apenas ao aparelho de ar condicionado.

3. Tubagens de Gás das Unidades de Ar Condicionado (Sala e Quarto): o Verificou-se que as tubagens têm um comprimento igual ou superior a 3 metros, pelo que não foi necessário realizar qualquer correção.”

E, nesse seguimento, no dia 22 de abril, foi efetuada a última reparação, e a garantia estendida para as peças substituídas, conforme impõe o nº4 do art.18º do DL nº 84/2021, de 18 de outubro.

Ora, tendo sido concretizada a reparação e, por essa via, reposta a conformidade, não pode agora o Reclamante exigir a substituição do bem, nos termos do disposto no nº2 do art.15º in fine do mencionado DL n.º 84/2021.

Com efeito, estamos perante uma inutilidade superveniente da lide, na medida em que a desconformidade do bem já não existe. Devendo, por conseguinte, ser declarada a extinção da instância.

II – Da (in)admissibilidade da ampliação do pedido

Após a reparação do bem danificado, vem agora o ora Reclamante apresentar “processo retificado” com a ampliação do pedido, ou seja, vem insistir na substituição dos aparelhos – não obstante não se verificar já desconformidade, conforme relatório por si/representante assinado – com um novo valor atribuído aos mesmos, o que, s.m.o., constitui um enriquecimento sem causa.

Ainda tenta peticiona uma indemnização sem qualquer fundamento que a sustente. Ora, não tendo existido qualquer facto superveniente que justifique tal ampliação, deverá o mesmo ser indeferido.

Com efeito, e atendendo ao disposto no nº2 do art. 265º do Código de Processo Civil, a ampliação em causa não é admissível, na medida em que, não configura um desenvolvimento ou consequência do pedido primitivo. O que se requer.

III – Por impugnação

No que concerne ao pedido de substituição do bem, por mera economia processual remete-se para tudo quanto já explanado supra e para a factualidade dos eventos ora invocada.

Porquanto constitui um enriquecimento sem causa peticionar a substituição de algo que não se encontra desconforme, especialmente após concordar com a sua reparação. Consubstanciando tal comportamento, aliás, um abuso de direito na vertente de venire contra factum proprium – art.334º do Código Civil. 35º Pelo que, deve tal pedido ser considerado improcedente, nos termos do disposto no art.15º DL nº 84/2021, de 18 de outubro.

Já no que concerne ao pedido de indemnização, este vem sem fundamento, tornando a petição inepta conforme primeiramente referido. Dificultando – até mesmo impossibilitando – o direito à defesa da Reclamada. Nem o mesmo explica como chega a tal valor. Pelo que, desde já, impugna-se o valor atribuído à ação por falta de fundamento que o sustente.

Sem prescindir – e por mera hipótese académica de defesa se equaciona – se o Reclamante sustenta tal pedido no que invocou em fase de mediação e junta ao processo, por um possível risco pela primitiva instalação dos equipamentos de ar condicionado (i.e., danos morais), tal é manifestamente falso, desproporcional, infundamentado, e deverá improceder na sua totalidade.

Em primeiro lugar, efetivamente foi corrigida a instalação elétrica, todavia a instalação em si nunca teve nada exposto. Para o risco ser sério, era necessário haver uma exposição, desapertar a junção com uma chave de fendas e depois andar a tocar a instalação. O que se traduz tecnicamente num risco ainda menos provável do que uma simples tomada que todos nós possuímos nas nossas habitações.

Acrescentando-se, e ressalvando-se, que o nosso ordenamento jurídico não prevê o ressarcimento de um dano-possível-evento, mas tão somente de um dano-consequência.

Com efeito, dispõe o art.562º do Código Civil que “quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”.

Para além do exposto, não tendo existido qualquer dano nem ilicitude, não se verificam preenchidos os pressupostos que sustentem o pedido de indemnização. Efetivamente, é consabido que na fixação por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.496º nº1 do Código Civil), sendo o montante fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no art.494º do Código Civil, i.e., o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Diz-nos a jurisprudência que a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva. Compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso.

Isto porque, “só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”.

Dito de outro modo: 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 (Ac. Tribunal da Relação do Porto, de 10.01.2022, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2). Acresce-se ainda que, não se encontram verificados os pressupostos cumulativos que preenchem a obrigação de indemnizar (designadamente dano, ilicitude, culpa), nem o Reclamante faz prova de qualquer dano.

Até porque – o que por mera hipótese académica e de defesa se equaciona – a ter efetivamente existido um dano (o que nunca foi alegado), nem era este douto Tribunal competente para dirimir tal conflito, pois estaríamos perante um ilícito criminal e por conseguinte fora da competência material do Tribunal que apenas pode debruçar-se sobre conflitos de consumo.

Assim, impugnando-se todos os factos alegados, por carecem de fundamento, coerência e prova documental.

Face a tudo quanto supra exposto, deve a presente ação ser considerada improcedente, por não provada, e a Reclamada absolvida do pedido.

Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer:

- a) Julgar a ampliação do pedido improcedente; e
- b) Julgar a exceção dilatória da ineptidão da petição por provada, e em consequência absolver a Reclamada da instância; ou
- c) Julgar a exceção dilatória da inutilidade superveniente da lide por provada, e em consequência declarar a extinção da instância absolvendo a Reclamada da mesma; ou
- d) Julgar a presente ação arbitral improcedente, por não provada, e, em consequência absolver a Reclamada do pedido.

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.

O pedido inicial foi alterado e reformulado em sede de audiência, confirmando o reclamante que apenas está à data em causa um pedido de indemnização por danos não patrimoniais, face à reparação do bem.

A presente causa tem assim o valor de **€2859,94** (dois mil oitocentos e cinquenta e nove euros e noventa e quatro cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua mandatária.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas 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.

Foram alegadas duas exceções dilatórias, quer quanto à ineptidão do pedido, quer quanto à inutilidade superveniente da lide que cumpre conhecer, assim como o pedido de considerar a ampliação do pedido improcedente.

Desta feita entende o tribunal não ser de dar provimento a nenhuma das exceções colocadas, desde logo começando pelo pedido e sua ampliação por considerar que nos termos da LAV, o reclamante pode até ao início da audiência e na própria rever e alterar a sua petição.

Assim e nos termos do art. 33. n.º 3 do diploma supra mencionado

« 3 - Salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante.»

Foi neste sentido que foi permitido ao consumidor alterar o pedido, face ao que já havido sido respondido, pretendendo o mesmo manter a ação para arbitragem pelos meses que esteve sem o equipamento.

Julga-se pois procedente a ampliação do pedido.

Quanto à alegada da ineptidão da petição inicial nos termos do CPC, pelo seu art. 186º n.º 1 e 2 al. a), e art. 278 n.º 1 al. b), entende este tribunal não ser de dar provimento.

Este tribunal concorda que o pedido formulado e apesar de várias páginas enviadas, não é muito claro nos factos invocados e argumentos utilizados, mas é perceptível e são juntos documentos que comprovam que em causa está uma discussão sobre a falta de conformidade que era alegada dos equipamentos de ar condicionado adquiridos, e que levou depois a que mesmo com a reparação o reclamante entenda alegar ter tido danos não patrimoniais pelos meses que esteve sem o produto.

Foi assim formada a convicção de que este tribunal se pode pronunciar sobre esta petição na componente verbal determinada em audiência e delineada antes, sobre eventuais danos ocorridos com o procedimento da reclamada.

Também por isso não se dá provimento à alegada inutilidade superveniente da lide, já que o pedido foi alterado antes da audiência, e verbalmente em sede de audiência, apenas para um pedido de indemnização por danos não patrimoniais, não documentados, mas que este tribunal aceitou e viu discutir em sede de audiência embora sem serem apresentados dados, o que será apreciado na questão de direito.

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 adquiriu a 12.04.2023 dois equipamentos de ar condicionado à Reclamada pelo valor de €1739,88, conforme constante dos autos
- b. Em julho de 2024, em data não apurada, um dos equipamentos terá manifestado uma anomalia, e sido chamada a assistência, onde foi efetuada uma reparação a 10.07.2024.
- c. Mas posteriormente no final de julho em data não comprovada, o reclamante voltou a reportar anomalias no funcionamento do equipamento,
- d. O que levou a deslocação do prestador no início de agosto ao local, contudo sendo impossível proceder a reparação por condições do local, tendo de ser reagendada a intervenção,
- e. Mas tal acabou por vir a ser adiado,
- f. E posteriormente o reclamante recusou a ida ao local e manifestou intenção de pedido de substituição do bem,
- g. Conforme carta remetida a 29 de agosto de 2024, face ao histórico de toda a situação que tinha decorrido, tal como consta dos autos.
- h. Perante tal nada mais foi feito pela reclamada que se limitou a responder;

i. A 12.03.2025 e na sequência já deste processo arbitral houve uma ida ao local com a intervenção da marca e de uma empresa representante a SANITOP que fez devido relatório do assunto que consta dos autos,

j. Tendo ido ao local a 07.04 e a 22.04.2025 data em que foi efetuada a total reparação do equipamento, conforme relatórios nos autos.

k. Que se encontra em funcionamento à data.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela garantia legal do consumidor;

b. Que tenha existido culpa exclusiva da Reclamada no impedimento de voltar ao local depois de agosto de 2024 até março 2025;

c. Que tenha o reclamante sofrido danos não patrimoniais ou morais com nexo de causalidade e culpa da reclamada, que permitam a condenação em sede indemnizatória.

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.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de dois equipamentos de ar condicionado melhor identificados nos autos.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a reclamante adquiriu os aparelhos de ar condicionado para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda, regulado pela lei das garantias, DL 84/2021, de 18 de outubro.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Estando os produtos adquiridos em garantia, foi este o diploma apreciado para a reparação que veio a ocorrer, e estando à data o assunto no campo da garantia resolvido, este tribunal não irá apreciar a questão.

Sempre se diga que não se declara a inutilidade da lide pois o pedido comporta ainda em nosso entendimento um pedido de indemnização por danos não patrimoniais face aos meses que o reclamante esteve sem poder utilizar o produto, e que quer ver ser ressarcido.

Acrescente-se que pela reparação e intervenção feita os componentes em causa gozam de uma extensão de 6 meses de garantia por cada uma das intervenções realizadas (peças trocadas) a acumular aos 36 meses após a compra.

Contudo tendo sido realizada e aceite a reparação ao abrigo da lei das garantias nenhum outro direito assiste ao consumidor.

Resta apreciar se há luz do instituto da responsabilidade civil alguma razão assiste legalmente ao reclamante para poder ser atribuída uma indemnização pelo alegadamente ocorrido.

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 principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799º/1 CC. Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487º/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida.

E 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.

Transpondo essa exigência para o caso concreto ter-se-ia que demonstrar que a Reclamada enquanto vendedora não cumpriu com os deveres alusivos à garantia legal, e que este incumprimento tinha causado um dano específico.

Sempre se acrescenta que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos, não duvidando o tribunal que estes meses de espera não foram um transtorno.

Mas não cremos de todo haver aqui um dano que seja indemnizável em termos não patrimoniais ou morais, face à ausência de qualquer prova desse dano, e de qualquernexo de causalidade.

Pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC: Estes pressupostos, genéricos, 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) Nexo 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.

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.

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,

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.

assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo o 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, não logrou o Reclamante fazer prova quer da origem dos danos que alega, quer de qualquer incumprimento da Reclamada. Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do 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.”

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. Improcedente a exceção dilatória por ineptidão da petição inicial invocada;**
- b. Improcedente a exceção de inutilidade superveniente da lide;**
- c. Admissível a extensão do pedido.**

Julga-se assim a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos