SENTENÇA n.º 310/2026

Processo n.º 619/2026

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato e em caso de falta de conformidade de um serviço pode ser pedida a resolução do contrato e ser o consumidor reembolsado de tal ou ser anulada cobrança indevida.
3. Nos termos do artigo 12.º, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, está previsto o direito à reparação de danos, em que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos que sejam comprovados ou resultado da atuação.

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 transpôs 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada a mais recente tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 16 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

A presente ação cujo pormenor pode ser consultado nos autos, centra-se no pedido da reclamante:

«*Venho por este meio expor uma situação de falha de serviço por parte da empresa ---, prestador de serviços de transporte. Recorri ao serviço desta empresa dia 4 de Dezembro de 2025.*

Foi feito o envio de uma caixa com 16 kg dia 04-12, com destino a Estados Unidos da America, estado da Florida, com entrega estimada para dia 08-12. O envio atrasou-se, e não foi enviado ate dia 15, e só apos o meu contacto a questionar o atraso. O funcionário com quem falei por email, senhor Paulo Ferreira, confirmou atraso, e que o envio já deveria ter saído de Portugal dia 9 de Dezembro. Antes desta data, teve última leitura no armazém em Prior Velho dia 12-12 às 20:25. Dia 15-12 liguei para atendimento ao cliente que me aconselhou a abrir uma reclamação por já não ser feita uma leitura há mais de 24h, sendo então aberta uma investigação por perda. Ao final do dia 15-12 o pacote saiu das instalações e foi desalfandegado iniciando percurso para os Estados Unidos. Entre os dias 15 e 16 recebemos uma atualização com a informação de que o pacote tinha em falta toda a documentação e tínhamos 48h para enviar a documentação em falta ou seria destruída ou devolvida. Voltamos a contactar a assistência que nos informou tratar-se de um erro interno. Dia 16-12 a encomenda chega aos Estados Unidos e é desalfandegada, tendo a sua última leitura nesse dia. Voltei a contactar a assistência que me informou que teria de esperar o período da investigação por perda (10 dias) para ter mais opções. Dia 26-12 (último dia útil para apresentação dos resultados da

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

investigação iniciada a 15-12) recebemos email a informar que havia sido encontrada a caixa aberta sem os conteúdos e a caixa tinha sido descartada e a investigação encerrada.

Não forneceram qualquer prova dos supostos danos. Voltei a contactar a assistência que disse nada mais poder fazer por já estar na jurisdição dos estados unidos e para contactar o destinatário para que pudesse verificar o estado da encomenda junto da --- local e abrir reclamação.

Recebi entretanto novo email da --- com a informação que a encomenda havia sido entregue ao destinatário e uma descrição completa dos conteúdos encerrando assim o caso de perda e danos, no entanto a encomenda continua sem ser entregue e o destinatário contactou-nos a informar que iriam encerrar investigação por perda e abrir nova investigação por danos.

A caixa continha cerca de 60 itens, entre eles envelopes, caixas de pequena dimensão e envelopes almofadados, selados. A caixa é de cartão reforçado e é fechada com fita cola de alta qualidade, de 50cm de largura, sendo aplicadas duas camadas em toda a superfície da caixa de forma cruzada e com extra nas zonas de abertura em cima e em baixo plastificando a caixa a toda a volta. Foi um embalamento correcto e seguro que a --- quer agora usar como justificação para não terem entregue o pacote, tal como era da sua responsabilidade. A caixa simplesmente abrir-se após ter chegado com sucesso aos estados unidos e passado pela alfândega (onde teria de ter a documentação e estar em bom estado) e perder todos os conteúdos que consistiam em 60 caixas pequenas e envelopes selados sem gerar qualquer atualização no sistema ou alerta, até ao último dia da investigação que encontra a caixa vazia e a descartada, sem nenhuma fotografia como prova ou relatório parece-me no mínimo negligente.

Reforço que a --- não me forneceu qualquer prova dos danos. A caixa esteve ao cuidado da -- quase um mês e todo o envio e comunicação não foram claras, chegando ao cúmulo de receber email a dizer ter sido entregue a encomenda com a descrição dos conteúdos quando umas horas antes me tinha

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

sido informado que já não existia caixa nem conteúdos nem documentação. Isto para alem do incumprimento de prazos por parte da --- desde o momento da recolha do envio em Portugal. »

Requer a Reclamante que seja anulado o valor das três faturas que estão a pretender cobrar de €396.20 no total (uma de €172.75, outra de €170.30 e uma última de €53.15) uma vez que o serviço de envio e entrega não ocorreu como contratado.

Uma vez que todo o conteúdo da encomenda foi perdido ou destruído, a reclamante requer também que lhe seja pago a título de danos patrimoniais o valor declarado de €756.65.

Por fim e face a todos os danos causados, e a todos os stresses vividos, bem como ao afeto que tinha pelos objetos perdidos, a reclamante requer o pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais de €3000.

Num total do pedido de €4152.85.

***

A Reclamada apesar de devidamente notificada para a morada da sede constante nos documentos nos autos, e confirmada junto das Publicações e Atos Societários do IRN, não apresentou contestação, não se fez representar no processo, nem esteve presente.

4. <u>Do valor da causa</u>

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.

Em sede de audiência foi apresentados elementos referentes ao pedido que permitem a alteração do valor fixado assim no início da audiência.

Desta feita o pedido teve o valor total de **€4152.85** (quatro mil cento e cinquenta e dois euros e oitenta e cinco cêntimos).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar representada a Reclamante, por procuração de pessoa indicada.

A Reclamada não esteve presente nem se fez representar apesar de devidamente notificada

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo, sendo ouvida a presente.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento, foi informado que posteriormente seria remetida 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 com relevância para a decisão a tomar, tidos como provados e não provados:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

a. A reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de entrega, utilização dos serviços de transportes e envio de mercadorias,

b. Com vista ao envio de Portugal para o Estados Unidos da América de uma caixa composta por vários objetos devidamente indicados em formulário próprio,

c. À qual foi dada a referência 1Z03DE59D912319646

d.

e.

f. Tendo as mercadorias supra descritas o valor de €756.65.

g. A contratação foi feita a 04.12.2025 e era expetável que a encomenda chegasse ao destino ao dia 08.12.2025

h.

i. Mas ao dia 09.12 a mesma ainda não tinha seguido, o que só veio a ocorrer a 15.12.2025 com atraso

j. Devidamente documentado por emails trocados com a Reclamada.

k. O rastreio da encomenda permitiu à reclamante verificar que a 16.12.2025 a encomendas chegou aos E.U.A. e passou pelo sistema de desalfandegamento,

l.

m. Tendo sido enviada documentação para tal, sem que na altura houvesse alusão a qualquer dano na caixa ou no seu conteúdo.

n. Mas a partir dessa data a reclamante ficou sem saber mais nada dos objetos enviados,

o. E depois a 26.12.2025 foi dado tudo como perdido:

p.

q. Os bens da caixa enviada não foram entregues nem devolvidos

r. Tendo sido perdidos ou danificados quando estavam à responsabilidade da Reclamada.

s. Ainda que a Reclamante tenha tentado várias reclamações junto da Reclamada, para reverem o armazém e os objetos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

t. Que tinham muito valor sentimental para a Reclamante.

u. Nunca ocorreu a efetiva entrega do que foi contratado.

v. Mas mesmo assim foram apresentadas a pagamento três faturas com data de 23.12.2025 e 29.12.2025, num total de €396.20, referente a €172.75, €170.30 e €53.15.

w. Que a Reclamante entende não dever pagar pois o serviço contratado não foi realizado.

x. Além disso a perda da caixa onde iam os seus objetos levou a que além da perda da encomenda conforme declarado no valor de €756.65

y. Levasse a danos irreparáveis e morais à Reclamante, pois não tem como recuperar aqueles objetos pessoais e com valor de memórias e afins.

z. Entende-se que a reclamada violou deveres fundamentais do consumidor na garantia dos bens e serviços, e com a sua atuação e delonga.

aa. Devendo ser declarado o incumprimento e a resolução do contrato celebrado.

bb. Há prova documental que comprova cabalmente o valor da mercadoria que foi remetida, e que pode ser apreciado como dano patrimonial.

cc. Mas entende estarem provados os stresses, angústia e todo o desgaste desta situação, face ao tratamento dado ao caso, e à ainda não entrega dos bens,

dd. O que foi causador até à data de danos não patrimoniais pelo sucedido peticionados nesta ação e que cumpre apreciar.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, conforme apresentado no processo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Concretamente tiveram por base os depoimentos da parte, da testemunha e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Tendo o tribunal arbitral livre apreciação da prova, face a tudo o que foi descrito e apresentado.

8. <u>Do Direito</u>

A presente situação enquadra-se no contrato de prestação de serviços para uma entrega de uma caixa com bens pessoais no valor de €756.65 a realizar nos Estados Unidos da América, remetida pela Reclamante a 04.12.2025.

Neste contrato uma das partes obrigou-se perante a outra a prestar determinado serviço de envio e transporte de mercadorias, mas até à data tal não ocorreu.

No caso a Reclamada recebeu a encomenda, devidamente declarada, para realizar a entrega numa morada dos Estados Unidos da América, mas até à data o serviço nunca foi cumprido.

Ainda assim foram enviadas posteriormente e já depois do serviço ser dado como perdido a 26.12.2025, três faturas no valor total de €396.20 quando em momento algum a Reclamada comprovou a existência de danos na caixa, o motivo da não entrega ou qualquer assunção de responsabilidade sobre o recebido da reclamante aqui em Lisboa a 04.12.2025 e remetido já com atraso a 15.12.2025, mas que depois de ser desalfandegado a 16.12.2025 se perde completamente o rasto.

E a 26.12.2025 a encomenda foi dada como perdida e com dano, sem que mais detalhes do que o print acima publicado, fosse recebido pela reclamante, precisamente quando fazia os 10 dias da sua reclamação.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu a encomenda, e perante a posse dos bens, não procedeu à sua entrega como contratado.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir à consumidor reclamante que solicite a resolução e a anulação do valor faturado de €396.20, pois estes serviços foram ou mal prestados, ou nem sequer prestados, cabendo a resolução a expensas da reclamada, atendendo ainda aos direitos que assistem ao consumidor por força do art. 15.º da lei das garantias, DL n.º 84/2021.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Assim e tendo diversas vezes sido a parte notificada para o cumprimento do contrato, no sentido da retificação das faltas de conformidade em apreço, somos levados a considerar que a Reclamada ao não resolver o reportado age contra os direitos do consumidor plasmados no diploma suprarreferido, que lhe permite requerer a resolução do contrato.

Sempre se acrescente que nos termos do Código Civil, pelo artigo 1154.º, o «Contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.»

Bem como prevê o artigo 798.º CC da responsabilidade do devedor, uma vez que este «O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.»

O que entendemos que a Reclamada não poderia de todo ignorar, quando aceita prestar um determinado serviço de transporte de mercadoria, dá a entender ao consumidor que tem condições para o fazer, faz-se cobrar e depois desonera-se deixando de responder a qualquer questão.

Nesse sentido veja-se também jurisprudência obrigatória conforme «Ac. STJ n.º 2/2022, de 05-07-2021: O dano da perda de chance processual, fundamento da obrigação de indemnizar, tem de ser consistente e sério, cabendo ao lesado o ónus da prova de tal consistência e seriedade.»

Deste modo e conforme artigo 799.º CC existe presunção de culpa e apreciação desta, sendo que:

«1. Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

2. A culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil.»

Consideramos haver, pois, aqui um caso de impossibilidade de cumprimento do contrato de prestação de serviços culposa, nos termos do art.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

801.º CC. O que permite, independentemente do direito à indemnização, ao credor a resolução do contrato e o respetiva anulação /reembolso do valor do serviço, devendo ser anulada cobrança da quantia de €396.20, como soma de três faturas apresentadas a 23.12, e 29.12 de €172.75, €170.30 e €53.15.

Termos em que deve ser declarado o contrato resolvido por incumprimento imputável à reclamada.

***

Resta por fim apreciar o pedido de indemnização de danos patrimoniais e não patrimoniais realizado. Importa desde logo aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *"o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".*

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e apresentar/provar do que está a solicitar, no caso de danos no valor de €3756.65.

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante com todo o incumprimento do contrato de prestação de serviços, tem o direito a poder reclamar da situação e de solicitar uma compensação.

Desta feita à luz do instituto da responsabilidade civil, terá de se analisar se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso a Reclamante, pelos prejuízos que foram causados, com a delonga deste assunto.

Isto porque face à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando os danos reclamados.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de conformidade entendemos que a pretensão do consumidor é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor.

Desde logo temos um pedido de compensação pelos danos patrimoniais do valor da mercadoria declarada e remetida e que estava aos cuidados da reclamada para a devida entrega, no valor de €756.65, e ainda um valor de €3000 por danos não patrimoniais com todo o sucedido.

Assim para ser apurada a existência de danos, que tenham de ser compensados, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. 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) Ilicitude, 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 caráter 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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 excecionais o passam ter determinado.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

No que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspetivo dano.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excecionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

É entendimento deste tribunal que a atuação da reclamada cumpre os requisitos para que se apure a responsabilidade civil da mesma quanto aos atos em causa, resultantes em danos pela delonga no procedimento de resolução e todos os problemas causados na vida quotidiana da reclamante.

Deve haver assim lugar ao pagamento de uma indemnização por danos patrimoniais atendendo ao documento que comprova o conteúdo do envio de 04.12.2025 declarado, na quantia de €756.65, bens estes perdidos/ destruídos e não entregues, e não devolvidos, que a reclamante perde de forma definitiva não havendo forma de recurso a uma mera reconstituição natural.

***

Prossegue ainda o pedido de indemnização por danos não patrimoniais como já antes aludido.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Quanto a estes o art. 496.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que "na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito".

Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, "a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos", citando como "possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas […], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.", mas não "os simples incómodos ou contrariedades".

Neste caso, foi dada como provado que o impedimento e a falta de entrega da encomenda, bem como toda a angústia e stress causada por já 6 meses de luta para que os bens daquela caixa enviada fossem entregues ou recuperados, mas por motivos que são alheios à reclamante tal não ocorreu sendo suficiente para entendermos que esta teve danos não patrimoniais com a delonga, as expetativas, e o sucedido, ainda que sem que se possa concluir pelo valor total peticionado.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, um pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

"fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito".

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que "a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos".

Os autores em referência indicam ainda que cabe "ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica". Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, "Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta", para concluir que "os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis".

No caso em apreço estará em causa ressarcir a Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes do atraso do serviço contratado, e de todos os pormenores relativos a essa prestação defeituosa ou insuficiente. Assim, consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TBAVR.C18[1], "A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam".

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa na situação causada por factos alheios ao reclamante, não sendo possível, por falta de dados, a consideração da sua situação económica, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, uma compensação do valor de €1000.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se parcialmente à pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder parcialmente.

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."

[1] Disponível em: https://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/2b30d51b4bebf96680257b8a004ddd3d?OpenDocument

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento Harmonizado 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 pelas partes as respetivas custas pelo processo, conforme Regulamento.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada:

a. **A anulação das faturas a pagamento devido a incumprimento e resolução do contrato imputável àquela no valor de €396.20;**
b. **Ao pagamento de uma indemnização por danos patrimoniais equivalente ao valor da mercadoria remetida e reclamada não entregue em €756.65**
c. **Ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de €1000.**

Absolve-se a reclamada do demais peticionado.

***

Fixa-se o valor da causa para €2152.85.

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt