SENTENÇA n.º 325/2026

Processo n.º 1664/2026

SUMÁRIO:

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais determina os termos em que a faturação e os avisos de suspensão e corte devem ser emitidos.

A Lei das Comunicações Eletrónicas determina que a cobrança de serviços a entidades terceiras só possa ocorrer se comprovada o consentimento expresso do consumidor nessa cobrança.

O instituto da responsabilidade civil e o direito indemnizatório só se pode colocar se comprovados todos os pressupostos legais.

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.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de

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

conciliação e julgamento arbitral para o dia 23 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O pedido do Reclamante resulta do formulário preenchido e remetido ao tribunal a 14.04.2026:

«Sou cliente --- no serviço de telemóvel. Desde cerca de dezembro de 2025 a --- passou a incluir nas minhas faturas valores relativos a um alegado serviço Apple (subscrição de conteúdos digitais) que nunca subscrevi nem autorizei que fosse cobrado através da fatura ---. Não possuo iMac, Mac, iPhone nem conta iCloud associada aos meus dados, pelo que não faz sentido a existência desta subscrição. Assim que detetei estes débitos reclamei por escrito à --- (incluindo livro de reclamações), deixando claro que contesto estes valores como cobrança indevida de serviços de terceiros e que apenas reconheço e estou disponível para pagar o meu tarifário base. A --- respondeu que é "apenas o meio de pagamento", que os dados de cobrança são enviados pela 2 Apple e que qualquer reclamação deve ser dirigida à Apple, não assumindo responsabilidade pelos débitos. De boa fé, contactei o apoio da Apple por chat e telefone; a Apple confirmou que não existe qualquer subscrição ou serviço ativo associado aos meus dados/número que justifique as cobranças feitas pela ---. Informei a --- desta confirmação e reiterei a contestação dos valores, mantendo a disponibilidade para pagar apenas o tarifário base. Apesar disso, a --- continua a exigir o pagamento destes montantes e, alegando "atraso no pagamento das faturas", suspendeu/bloqueou o meu cartão/serviço, condicionando a reativação ao pagamento também dos valores Apple contestados. Ou seja, o serviço foi suspenso não por falta de pagamento do tarifário que reconheço, mas por eu recusar pagar serviços de terceiros que nunca autorizei e que a própria Apple diz não existirem .A ANACOM esclarece que o operador só pode exigir o pagamento de serviços de terceiros se o consumidor tiver previamente, de forma

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

expressa e específica, autorizado esses pagamentos em suporte duradouro, cabendo ao operador provar essa autorização; caso o consumidor não tenha autorizado, não tem de pagar e o operador deve devolver os montantes cobrados indevidamente. A mesma fonte indica que, quando o cliente reclama por escrito afirmando que a dívida não existe ou não lhe é exigível, o operador não pode suspender o serviço e o cliente pode pagar apenas a parte da fatura que considera correta. Pedido: Nestes termos, venho pedir a este Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa que:

Declare que não existe obrigação de pagamento dos valores faturados pela --- relativos à alegada subscrição Apple, por inexistência de autorização prévia, expressa e específica da minha parte.

Determine à --- a anulação definitiva de todos os débitos relacionados com esse serviço Apple e a devolução de quaisquer quantias já cobradas a esse título. Determine à --- a reativação imediata do meu serviço de comunicações, sem a exigir o pagamento dos referidos valores litigiosos, permitindo-me pagar apenas o tarifário base e demais serviços que efetivamente contratei. Se assim for considerado adequado, condene ainda a --- ao pagamento de indemnização pelos prejuízos e transtornos causados pela suspensão indevida do serviço (impossibilidade de comunicações, necessidade de recorrer a alternativas, etc.). valor: 340,36€ (40,36 € - diferença entre 70,36 € faturados e 30 € do tarifário reconhecido, serviços Apple não autorizados - e + 300 € de indemnização pelos graves prejuízos profissionais: trabalhador por recibos verdes, sem comunicações/internet essenciais durante semanas fora da cidade e do meu local de residência, impossibilitado de manter contactos laborais indispensáveis, com sérias limitações à mobilidade e atividade profissional.»

Depois e na passagem do processo para a via arbitral a 05.05.2026 o reclamante reformulou o pedido nos seguintes termos:

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

«Relativamente à resposta enviada pela --- no âmbito do processo supracitado, manifesto a minha total discordância e venho expor o seguinte:- Má-fé Processual e Ocultação de Prova: A --- afirma que não tem conhecimento do assunto e que eu deveria contactar a Apple. Isto é falso e revela má-fé. Já no dia 10 de março de 2026, enviei à --- o protocolo formal da Apple, o qual prova a inexistência da subscrição reclamada. A --- recebeu este documento, ignorou-o completamente e agora, perante este Centro, finge que desconhece o protocolo.- Responsabilidade do Operador: Como operador de comunicações que fatura os serviços na conta do cliente, a --- é responsável pela verificação da legitimidade das cobranças. Ao persistir numa cobrança sobre a qual já detém prova documental da sua inexistência (o protocolo de 10 de março), a --- está a agir de forma ilícita e negligente.- Insistência Abusiva e Danos de Carreira:

Em vez de resolver o litígio, a --- continua a contratar empresas terceiras (Intrum) para me ameaçar. Esta conduta tem-me causado um desgaste emocional imenso. Mais grave ainda: a interrupção abusiva do serviço deixou-me incontactável num período vital em que estou a realizar entrevistas de trabalho para o estrangeiro. Não tenho forma de saber se perdi contactos ou propostas profissionais cruciais devido ao corte de comunicações por vossa culpa, o que configura um prejuízo incalculável e de difícil reparação. Face ao exposto, solicito:

- Que o Centro de Arbitragem confronte a --- com o documento que enviei a 10 de março

;- A suspensão imediata de qualquer cobrança e ameaça por parte da ---/Intrum;

- A reformulação do pedido indemnizatório para 4.500 €, valor que reflete não só os danos anteriores, mas agora também a perda de oportunidade

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

profissional internacional e a impossibilidade de garantir que não perdi propostas laborais devido à atuação negligente da ---.

Anexo novamente, para fácil consulta, o referido protocolo da Apple enviado a 10 de março de 2026. Adicionalmente ao que expus, venho juntar como prova o documento em anexo, que confirma a existência de uma entrevista de trabalho num dos períodos em que me encontrei incontactável por culpa da ---. Este documento comprova a veracidade do dano profissional que aleguei e a seriedade da perda de oportunidade de carreira internacional que a atuação negligente e abusiva da --- provocou»

***

A Reclamada não apresentou contestação escrita, realizando a sua defesa oralmente em sede de audiência e juntando depois elementos quanto ao aviso de suspensão do serviço e nota de crédito realizada.

Contudo enviou aos autos resposta no sentido de:

«Em resposta, reiteramos que a questão tem que ser colocada à APPLE, uma vez que a subscrição é feita a esta entidade a qual envia à --- os dados para serem faturados, na conta cliente ---. A -- desconhece, nem pode conhecer, o que foi subscrito nem como. Voltamos a sugerir que o cliente contacte o apoio telefónico da APPLE, uma vez que é o que o apoio online da APPLE sugere uma vez que o reclamante alega não ter ID APPLE. Pelo exposto, caso o reclamante assim não proceda, desde já se requer que a APPLE seja chamada ao presente processo.»

***

Tendo sido feita uma proposta em sede de audiência de devolver uma quantia, o que foi recusado.

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

***

Durante a audiência acedeu o tribunal em ligar para a linha de apoio da Apple no sentido de tentar sabe com o nm de telefone do reclamante se se conseguia informação sobre a despesa em apreço cobrada. Mas a indicação foi frustrada do objetivo não havendo registos de aquisição com aquele n.º e não estando o mesmo ativo a marca não conseguia aceder a qualquer informação que fosse relevante para os autos.

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.

Determina-se pois que a presente causa tenha o valor de **€4590.66** (quatro mil e quinhentos e noventa euros e sessenta e seis cêntimos) indicado pelo Reclamante no pedido inicial e que este tribunal entende ser de manter.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

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

Foram ouvidas as mesmas, e finda a produção de prova, tendo sido permitido às partes que juntassem os elementos que entendessem por relevantes, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

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

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 de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante é titular do contrato de serviços eletrónicos com a Reclamada,

b. De nome ‘’ ---- pelos dados que o tribunal dispõe

c. Ainda que o autor não tenha junto aos autos o contrato ou as suas condições.

d. Estando em causa faturação de serviços administrativos recebeu o tribunal cinco faturas.

e. Fatura emitida em Maio - FT MV/592017919 – com o valor a pagar de €82.69, onde consta uma penalização de €5, e uma Nota de Crédito de €7 - Nota de Crédito n.º NC 116/02353573 de 23-04-2026.

f. Fatura emitida em Abril -FT MV/591282207 – com valor a pagar de €80.36, constando da mesma um valor de 5€ de penalização

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

g. Fatura emitida em Março - FT MV/590556833- com valor de €65,36, constando da mesma um valor de 5€ de penalização e Serviços Administrativos de €9.99, discriminados como:

h.

i. Fatura emitida em Fevereiro - FT MV/589882567, com valor de €40.37, constando na mesma um serviço administrativo de €9.99 discriminado como:

j.

k. Fatura emitida em Janeiro - FT MV/589056660, com valor de €20.38, constando um serviço administrativo de €9.99 discriminado como:

l.

m. Consta ainda nos autos duas Notas de Crédito, a de €7 já aludida com a data de 23.04

n. E uma Nota de Crédito de €1.88 com data de 26.05 que este tribunal não tem prova de ter sido aplicada, pois na fatura de maio a pagar até 27.05 não constava.

o. O Reclamante não pagou nenhuma fatura permanecendo o valor em dívida.

p. Nos autos é reclamada a ausência de conhecimento do que reportam os 3 valores de €9.99, num total de €29.97, referentes a serviços administrativos à Apple

q. Que o Reclamante indica não ter autorizado

r. A Apple indica já não ter acesso pelo nm de telefone 968383627 a dados,

s. A Reclamada não juntou prova cabal de que o Reclamante autorizou aquela cobrança, conforme termos da Lei das Comunicações Eletrónicas.

t. O serviço foi suspenso depois de avisos de falta de pagamento e no cumprimento dos 30 dias de antecedência de acordo com a lei dos serviços públicos.

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

u. Os avisos foram enviados para o email do Reclamante – o mesmo que consta nestes autos – a 02.02.2026 – quando o valor em dívida era de €20.38 conforme fatura de janeiro.

v.

w. A 05.03.2026 , quando era devida a quantia de €40.37 referente à fatura de Fevereiro:

x.

y. Sendo que cada uma das faturas anteriores (fevereiro e março) já fazia menção a existirem valores em divida

z. Que o consumidor tinha conhecimento e conscientemente não pagou, ainda que pudesse quitar parcialmente o valor evitando a suspensão, e manter a discussão dos €9.99, de cada uma, mas pagando valores restantes.

aa. O que não fez e não pode ser imputado à Reclamada.

bb. Que levou à efetiva suspensão a 10.03.2026, com comunicação sobre tal:

cc.

dd. Mas mantendo-se a falta de pagamento, os avisos continuaram:

ee. E a 02.04.2026:

ff. Quando o valor da dívida já era de €65.36 (conforme fatura de março)

gg. O Reclamante preencheu o Livro de Reclamações a 23.02.2026, 10.03.2026, 07.04.2026, 13.04.2026 e 30.04.2026.

hh. Foram emitidas notas de crédito já aludidas, de forma a colmatar comercialmente a regularização dos serviços continuados.

ii. Passou a existir uma empresa de cobranças a contactar o reclamante, mas a mesma não é parte destes autos.

jj. O valor em dívida actual de acordo com o constante nos autos é de €82.69 – data valor maio 2026 ao que este tribunal desconhece,

kk. Devendo ser aplicada ao mesmo – sem prova que já o tenha sido feito a NC de €1.88 datada de maio 2026 também

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

ll. E retirado o valor dos serviços administrativos no total de €29.97 por ausência de prova de consentimento expresso na cobrança destes serviços.

mm. Sendo o titular devedor do restante apurado.

7.2 Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha feito prova de conservar, em suporte duradouro, a declaração de consentimento emitida pelo consumidor, durante a vigência do contrato quanto à cobrança de bens ou serviços prestados por terceiros.

b. Que a Reclamada não tenha dado o efetivo aviso de suspensão ao reclamante com a devida antecedência legal.

c. Que o Reclamante tenha pago o valor da dívida de janeiro a maio sob protesto, ou quitado parcialmente o valor que se considerasse devedor enquanto cliente.

d. Que o reclamante tenha tido danos patrimoniais e não patrimoniais devidamente comprovados no processo, e no cumprimento dos pressupostos da responsabilidade civil, com mérito para serem compensados.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

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

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

8. <u>Do Direito</u>

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante e a reclamada dispunham à data dos factos de um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, que foi suspenso a 10.03.2026 com respetivo aviso devido a falta de pagamento na altura da quantia de €40.37 acumulada por duas faturas já em dívida onde existiam valores €9.99 referentes a serviços administrativos a terceiro – Apple ao que a fatura indica ainda que sem poder este tribunal confirmar – num total de €29.97.

Cumpre enquadrar o litígio ainda no âmbito da lei, sendo que estamos perante um serviço público essencial, nos termos da Lei n.º 12/2008, que se reporta em especial à Lei das Comunicações Eletrónicas – Lei 16/2022, de 16 de agosto.

Já em relação ao contrato de comunicações eletrónicas, nenhum incumprimento ou questão ficou demonstrada, que este tribunal possa apreciar, no contrato em si que nem sequer foi entregue pelo reclamante aos autos.

O que podemos apreciar pelo pedido passa por não existir como menção do art. 113 n.º 1 al. K e art. 125.º n.º 1 e 2 da Lei supra referida, prova feita pela reclamada de que o utilizador tenham autorizado prévia e expressamente esse pagamento de €9.99 em dezembro, janeiro e fevereiro à Apple.

Sendo que nos termos da lei cabe ao operador conservar, em suporte duradouro, a declaração de consentimento emitida pelo consumidor, durante a vigência do contrato e do prazo de prescrição do procedimento

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

contraordenacional, o que não ficou demonstrado existir, tendo assim o reclamante o direito a não pagar esta quantia de €29.97 que aos €82.69 da fatura de maio devem ser retirados, perfazendo €52.72.

Ainda relativamente ao dado como provado nos autos, a Reclamada comprova que emitiu devidos avisos de suspensão do serviço em fevereiro e em março, mas com pelo menos 30 dias para a suspensão que ocorreu a 10.03.2026.

Pelo que não deve ser a mesma penalizada por qualquer incumprimento legal pois não ocorreu.

O Reclamante efetivamente estava e está em dívida com a mesma – quando podia nos termos da Lei dos Serviços Públicos Essenciais ter avançado com quitação parcial da fatura. Assim as penalizações contratuais de €5 cobradas nas faturas de abril e de maio seriam devidas.

Mas verifica-se nos autos que em termos comerciais foram realizadas duas notas de crédito no valor de €7, e de €1.88, em €8.88 total.

Ainda que esta última não haja prova de ter sido já descontada no valor final a pagamento, com data de maio, pelo que se entende que deve ser aplicada.

Assim está em dívida o valor de € 50,84.

***

Por fim e quanto ao pedido de pagamento de uma indemnização, deverá atender-se que a responsabilidade civil cumpre genericamente e para poder ser colocada esta hipótese, os requisitos previstos no art. 483.º CC, onde entre os

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

quais considera este tribunal não estarem cumpridos todos os pressupostos legalmente previstos que legitimem o pedido.

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

Há ainda uma alusão a danos profissionais, quando este tribunal apenas tem competência para apreciar a questão de consumo, e da relação de consumo, não se podendo pronunciar sobre questão patrimoniais profissionais.

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

A verdade é que o reclamante que tem à luz da lei e como consumidor o ónus da alegação de um dano, e terá de o demonstrar. Sempre se acrescente que quanto ao nexo de casualidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional. Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos, como acima frisámos, legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

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

Transpondo essa exigência para o caso concreto teria que se demonstrar que a Reclamada enquanto credora não cumpriu com os deveres alusivos, e que este incumprimento é que tenha causado um dano específico, peticionado em €4500, mas sem qualquer nexo de causalidade com o sucedido.

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) 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 carácter patrimonial ou não" e, para os efeitos da

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

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 excecionais o passam ter determinado.

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

Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa[1], e da jurisprudência[2], 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

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

considerar, também, para efeitos de redução da indemnização ou, no caso dos danos não patrimoniais, por força da remissão do artigo do lesado (arts. 496º, n.º3, e 494º do Código Civil).

(…) não é possível elencar de forma taxativa tais circunstâncias, sob pena de se deixarem de considerar a especificidades do caso concreto. Entre outras, fala o autor da natureza do bem jurídico violado e na gravidade da ofensa perpetrada pelo lesante. Circunscrevendo a sua análise aos danos não patrimoniais, e no que à primeira circunstância diz respeito (a natureza do bem jurídico lesado), o autor dá conta do seu peso relativo.
De facto, (…), não devendo ser indemnizados os danos não patrimoniais que resultem da lesão de bens de natureza patrimonial, não há grande utilidade na análise da natureza do bem lesado no momento da determinação do quantum compensatório. A consideração de tal circunstância ficaria limitada às situações em que o dano resultasse da lesão de direitos de natureza pessoal.
Se rejeitamos a limitação do ressarcimento dos danos não patrimoniais aos casos de lesão de bens de natureza pessoal, o que se conclui é que o que releva para efeitos de admissibilidade da compensação de danos não patrimoniais é a gravidade destes, a justificar o merecimento da tutela do direito.
Ora, essa gravidade, compreendida em termos objetivos, não tem a ver com a natureza do bem jurídico lesado, mas com a repercussão da lesão na esfera do sujeito. A natureza do bem lesado prende-se com o requisito ilicitude, e este, ao funcionar como um filtro objetivo de seleção das pretensões indemnizatórias procedentes, comunica-nos que o ordenamento jurídico considerou meritória a compensação.
Quanto aos danos patrimoniais, aliás, atenta a intencionalidade do artigo 494º CC, perde sentido densificar as outras circunstâncias do caso por referência à gravidade da ofensa e à extensão do dano, já que o efeito do preceito é apenas limitar a indemnização que coincide com a totalidade do dano apurado.
Os elementos ponderativos apenas podem ser cogitados a propósito dos danos não patrimoniais. Ora, quanto a estes, é óbvio que, não obstante a não tradução pecuniária do dano, a sua gravidade pode ser aferida em função considerando a natureza e intensidade do dano causado e sublinhando que "a gravidade da ofensa permite atenuar resíduos de subjetivismo, quanto às consequências da lesão. E, nessa medida, contribui para tratar de forma igualitária, na medida do possível e desejável, os afetados por semelhantes lesões".
Podem ainda ter-se em conta elementos objetiváveis – idade, constituição física do sujeito, tipo de vida, grau de reputação social, hábitos, notoriedade da pessoa. Nas demais circunstâncias do caso, haverá outros elementos a ter em conta. De facto, da mesma forma que intervém no juízo de redução da indemnização o elemento culpa, outros aspetos dogmáticos atinentes à fundamentação da responsabilidade podem ter aqui uma palavra a depor. Designadamente, se a culpa é um dos pressupostos do ressarcimento e o grau de culpabilidade – não interferindo em termos de fundamentação da responsabilidade – intervém (ou pode intervir) a este propósito para efeitos de redução da indemnização, nada parece obstar a que outros pressupostos que, considerados em termos absolutos, fundam a responsabilidade possam ser chamados à colação para, considerados em termos de grau, limitarem a indemnização (ou auxiliarem o juízo de fixação da compensação dos danos não patrimoniais). Entre outros requisitos, pensamos, designadamente, na causalidade, por nós pensada em termos de imputação objetiva.
Cindindo-se esta em dois segmentos imputacionais ou causais – a causalidade fundamentadora e a responsabilidade preenchedora da responsabilidade –curamos, agora, da primeira para considerar que, atenta a nossa perspetiva axiologicamente densificada, é possível chegar à afirmação de um juízo de imputação sem a prova concreta do que outrora vinha conhecido por condicionalidade sem a qual.
A gravidade da lesão pode, porém, ser compreendida segundo uma ideia de proporcionalidade. Em regra, os danos mais graves correspondem à lesão de bens de maior valor axiológico, às quais seria atribuída uma indemnização de montante superior.
Mas, até porque o critério não pode funcionar isoladamente, não existe uma correspondência necessária entre valor do direito violado e a gravidade do dano. À ideia de proporcionalidade devemos reconhecer

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

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

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

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, "só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral". Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, o pedido de indemnização tem que decair.

9. <u>Das taxas</u>

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

---

um alcance próprio intimamente ligado à intencionalidade predicativa da juridicidade. É, aliás, nesse sentido que se pode compreender a tentativa de uniformização jurisprudencial dos montantes indemnizatórios, em abono do princípio da igualdade, o que não nos deve condenar à necessidade de adotar um sistema tabelar que deixe de ter em conta as especificidades do caso concreto, contrariando, assim e aliás, a determinação genérica do legislador, de acordo com o artigo 494º CC.»

[2] Atente-se neste sentido ao Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, Proc. 2018/19.0T8PDL.L1-2, de 3.12.2020, e ao Ac. Tribunal da Relação do Porto, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2 de 10.01.2022.

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

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. 21 º 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.

Havendo uma isenção aplicável a serviços públicos essenciais como é o caso. Pelo que não é devida pelo Reclamante qualquer taxa.

10. Da Decisão

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

a. **Condena-se a reclamada a anular a cobrança do valor de €29.97;**
b. **A aplicar a NC de 26.05.2026 ao valor em dívida na quantia a descontar de €1,88.**
c. **Determina-se ser o Reclamante devedor - no final de maio sem prejuízo de outras faturas ou serviços contratados – da quantia de €50,84 à Reclamada, relativamente ao contrato em vigor.**
d. **Condena-se a Reclamada a barrar o n.º 968383627 – se voltar a ser ativada a condição de cliente – a quaisquer serviços de terceiros, a menos que haja expresso consentimento do titular.**

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

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 20 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