

**SENTENÇA n.º 056/2026**

**Processo n.º 3465/2025**

**SUMÁRIO:**

1. A Lei n.º 24/96, de 31 julho tutela a defesa do consumidor indicando os direitos a que o mesmo pode reclamar, nomeadamente pelo direito à qualidade dos bens e serviços.
2. Num contrato de compra e venda/prestação de serviços apenas o seu incumprimento obriga o vendedor a compensar alguma falta de conformidade comprovada no defeito do bem ou serviço adquirido.
3. A figura da responsabilidade civil tem vários pressupostos legais, e cabe à parte a prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais que possam ter existido, o que se não o fizer tem de decair a pretensão.
4. Os meros transtornos e contrariedades não têm proteção indemnizatória na nossa lei.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que 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 conciliação e julgamento arbitral para o dia 20 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, mas tem este tribunal de o delimitar face ao que foi apresentado no pedido como um pedido de indemnização por danos não patrimoniais face a um serviço lesivo que o reclamante entende que a reclamada lhe prestou.

Tendo realizado a 14.07.2025 uma compra extensa de material com mais de uma tonelada, tendo contratado junto da reclamada a marcação da respetiva entrega para o dia 05.09.2025 no período da tarde, indicando o reclamante que teve a especificação do--- que a entrega seria em casa, num local específico da casa.

Tal ia ocorrer no dia seguinte para o 6.º andar. Tendo o material sido descarregado pelos funcionários enviados pela reclamada de uma empresa subcontratada que se recusaram a levar o material para dentro de casa, como o reclamante entende que estavam contratados. Deixaram todos os bens no hall de entrada do prédio e foram embora sem recolher a assinatura de entrega, enquanto o reclamante ligava para o serviço da reclamada e tentava esclarecer o sucedido.

Acabou por ter de ser o reclamante a encontrar meios urgentes para realizar a carga da mercadoria para casa, alegado seu sacrifício pessoal e de terceiros.

Considerando que estes acontecimentos lhe causaram danos que ultrapassam um mero aborrecimento ou incómodo afetando o seu bem estar, e integridade, estando assim compelido a peticionar o reconhecimento dos seus

direitos pelo sucedido, requerendo assim uma indemnização por danos não patrimoniais.

A Reclamada apresentou contestação que também pode ser consultada na íntegra nos autos, alegando primeiro de ilegitimidade da parte face a quem foi a pessoa que realizou a encomenda e o ora reclamante.

Por impugnação alega que a empresa subcontratada fez a entrega na morada, identificando a mesma – ---

O custo da entrega foi de €99 e chegou a ter proposta de reembolso o que foi recusado pelo reclamante.

Alega que nenhum comprovativo de despesa foi junto aos autos, e nem sequer foram invocados danos quer patrimoniais como não patrimoniais nos termos da lei. Não se verificando os requisitos da responsabilidade civil e não conseguindo o reclamante provar da existência de qualquer dano, nada é possível imputar à reclamada que requer a sua absolvição.

#### 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.

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

#### 5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estarem presentes as partes Reclamante e Reclamada devidamente representada por mandatário.

Foi esclarecido no início da sessão, onde esteve o Reclamante e a esposa, que havia feito a encomenda, de quem era o adquirente em termos fiscais.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes foram as mesmas ouvidas, e após a prova produzida e as alegações realizadas, foi autorizado que o Reclamante juntasse documentos em falta quanto à aquisição e as condições de venda em causa, para que o tribunal possa apreciar o que foi contratado efetivamente.

Posteriormente foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, sido informados os presentes, que após tal seriam notificados da Sentença.

#### 6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes, considerando o tribunal que a exceção de ilegitimidade da parte reclamante deve ser indeferida uma vez que foi junto aos autos a fatura legível da compra onde o nome e n.º de contribuinte da aquisição que permite a apreciação contratual entre as partes, foi emitida em nome do mesmo.

A pessoa que realizou a encomenda foi pessoa diferente, mas a discussão nestes autos prende-se com a entrega, que foi paga e contratada na loja, a 14.07.2025 e faturada em nome do reclamante, assim parte legítima para que este tribunal aprecie o seu pedido de indemnização.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## 7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados tidos como relevantes para a decisão:

a. O reclamante em consequência de contrato de compra e venda realizada após encomenda, adquiriu material à reclamada no valor total de €7399.54, faturado em 14.07.2025.

b. Decorrente dessa aquisição, foi contratada a entrega em casa, em modo normal, por €99,

c. Conforme fatura nos autos que inicialmente demonstra a seguinte informação:

d. «

60x180 branco 22,00 0 1 Art/EAN 40000606 entrega em casa, normal 99,00 0 1 Art/EAN 40000606 entrega em casa, normal 0,00 1 Art/EAN 40000531 instal cozinh 924,60 0 (COUPON 50,00)

e. Esta entrega foi agendada, e veio a acontecer na tarde do dia 06.09.2025.

f. Os bens foram entregues na morada contratada, e deixados no local, em casa, mas não dentro da fração do reclamante ou em local/divisão por este indicado.

g. Pelas condições de venda e de entrega, existem outras opções de entrega que obrigariam a isso, nomeadamente a «entrega dentro de casa premium», mas que pelo site se pode ler que tem outro preço ( €119 em ---) diferente do adquirido.

h. O material foi assim deixado no local,

i. Mas não há prova de que tenha sido contratada uma entrega premium ou feita escolha nesse sentido.

j. Sendo que é público pelo site os termos das várias tipologias de entregas

k. E que nas condições de venda entregues ao reclamante e assinadas pelo mesmo a 14.07.2025 este confirma o conhecimento das mesmas,

l. Sendo que na cláusula 2.3.1 constava a informação de diferentes formas de entrega.

m. Do talão e do preço pago não resultam dúvidas ao tribunal que foi escolhido pelo reclamante uma forma de entrega mais simples/ comum ou normal como expressão da fatura, na sua zona de entrega

n. Não há nos autos qualquer prova de danos

o. De prejuízos económicos, de gastos com outra prestação, de horas perdidas e em que quantia.

p. Provas que cabiam ao autor da ação, se pretende ser indemnizado.

q. Pelo que na ausência de dano, não pode haver lugar a verificação dos pressupostos legais da responsabilidade civil

r. Nem a pagamento de qualquer indemnização.

s. Não há qualquer prática comercial que tenha de ser penalizada à luz do diploma que tutela a compra e venda, ou sobre a qual este tribunal se possa debruçar.

t. Nem há prova de qualquer incumprimento contratual pela reclamada à data em que este tribunal decide, pois a entrega ocorreu, nos termos contratados – na casa - e foi aceite pelo reclamante.

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

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

Sublinhe-se que o tribunal não se trata de um meio de defesa do consumidor, mas sim de um meio de aplicação da lei e do Direito, tendo o juiz

liberdade de apreciação do caso, atendendo ainda à jurisprudência e doutrina dominante no tema.

#### 8. Do Direito

Na presente situação estamos apenas a apreciar um pedido de indemnização, pois a entrega do adquirido ocorreu na tarde agendada.

Em base está um contrato de aquisição de compra e venda, mas sobre os bens não há qualquer falta de conformidade alegada.

Também não existe à luz do contratado e conforme matéria factual dada como provada, qualquer incumprimento contratual, pois o que o reclamante pagou foi uma entrega normal em casa, sem qualquer menção premium ou que a Reclamada (através da empresa subcontratada) entregaria aqueles bens dentro de uma fração ou numa divisão específica.

O que poderia ter ocorrido, mas teria inclusive outro custo.

Não há prova de qualquer falta de informação, porque inclusive essas menções da tipologia e escolha de entrega constam nas condições e termos assinadas e aceites pelo reclamante, desconhecendo o tribunal se no momento e antes de as aceitar o reclamante fez alguma reserva, se leu ou se se inteirou devidamente sobre o que estava a assinar e contratar.

Assim temos de aludir ao pedido de indemnização, sem deixar desde logo de sublinhar que mesmo para um pedido de apreciação de dano não patrimonial caberia ao autor da ação a prova inerente à existência de um dano com nexo de causalidade sobre a reclamada o que não foi entregue a este tribunal.

A incidência sobre a obrigação de compensação ou não do consumidor por danos que este tenha tido ou pelos danos que pela sua gravidade possam merecer por parte do Direito proteção, não é algo que se decida sem estarem cumpridos determinados requisitos.

Denote-se, contudo, que resulta da lei de defesa do consumidor, que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações

como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não violou qualquer disposição legal que obrigue a uma compensação a pagar ao consumidor.

Há que ter em conta que a lei não tutela meros transtornos, mas apenas danos e que os pressupostos da responsabilidade civil terão de estar reunidos, desde que seja feita a devida prova.

Por isso e para que a pretensão do reclamante tivesse êxito impunha-se que demonstrasse os factos nos quais sustenta a sua pretensão. Na verdade, estabelece o art.º 342 do Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

Assim conclui-se que tal ónus da prova, que impendia sobre o reclamante não foi satisfeito, não havendo nesta situação qualquer inversão que o isente de tal.

Não duvida o tribunal que forma contratada para a entrega, e a constatação no momento de que os bens ali iam ser deixados na casa, tenham levado a um enorme transtorno naquele dia na vida do reclamante, mas não um dano que tenha necessidade de reparação legal pelo Direito.

Aliás mais se diga que à luz da lei e em termos teórico sempre se poderá dizer que podia ter havido a recusa da entrega quando a mesma estava a começar para ser descarregada no hall da casa. O que não ocorreu.

Por fim teremos de analisar se há luz do Código Civil existe dano, e se os pressupostos da responsabilidade civil estão reunidos. Sempre se acrescente que quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

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

Sempre se acrescente que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos.

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

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

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

- 2) 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 Barbosa<sup>1</sup>, e da

---

<sup>1</sup> 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.*

jurisprudência<sup>2</sup>, bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser considerado num pedido como este de pagamento de danos não patrimoniais, mas sem que exista nos autos qualquer prova da existência de um dano com valor jurídico que permita à luz da lei o ressarcimento.

---

*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 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.»*

<sup>2</sup> 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.

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

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

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

O que de todo este tribunal pode considerar ter acontecido.

Mas à luz do nosso direito, e como supra descrito, é entendimento deste tribunal que não tendo existido um dano que afete os valores morais de uma pessoa, ou a mesma, e que seja profundamente irreversível não cumpre há motivo para pagamento de uma indemnização.

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 ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Por fim deve ainda ter-se em conta a aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo 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 de qualquer um dos danos que alega, nem de qualquer incumprimento contratual danoso causado com culpa da reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão, tendo o pedido necessariamente de improceder.

#### 9. Das custas

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

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

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

10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos