

**SENTENÇA n.º 109/2026**

**Processo n.º 3614/2025**

**SUMÁRIO:**

1. O contrato de compra e venda é livremente estipulado pelas partes, nas condições que as mesmas realizarem e aceitarem.
2. O aferir da deslealdade de uma prática depende do consumidor médio, e da prova quanto à afetação dessa mesma prática, pela sua gravidade, ou não.
3. O ónus da prova nos termos da lei recai sobre o autor da ação.
4. O instituto da responsabilidade civil tem de aferir-se pelo cumprimento de todos os pressupostos legais para que possa haver indemnização.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 24 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

A Reclamante solicitou a apreciação do tribunal arbitral da seguinte situação remetida através de assistência da DECO:

*«No dia 06.07.2025, a Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de um computador portátil, pelo preço de €541,01. Para o efeito, a Reclamante solicitou ajuda a um funcionário da Reclamada (Sr. ---), que se identificou como "gestor de loja".*

*De imediato, a Reclamante questionou o referido "gestor de loja", se poderia utilizar a sua conta Office, que tinha no seu computador antigo, no computador novo. O referido "gestor de loja", prontamente respondeu que tal não seria possível, uma vez que uma conta Office depois de usada num determinado computador, não poderia ser utilizada noutro, mesmo que terminasse sessão no computador antigo. Assim, o "gestor de loja" informou a Reclamante de que ter de adquirir uma nova conta Office. Perante a informação prestada, a Reclamante afirmou junto do funcionário da Reclamada que já possuía uma conta Office, há mais de cinco (5) anos sem que tivesse que renovar a licença, assim, pretendia adquirir uma nova nos mesmos moldes.*

*Perante esta solicitação da Reclamante, a Reclamada, na pessoa do "gestor de loja", informou a Reclamante de que existia um pacote no valor de €99,00 que continha "conta Office + Antivírus + Seguro para o computador", referindo a Reclamada de que apenas poderiam adquirir aquele pack no ato da compra do computador portátil, devendo assim aproveitar a "oferta". Perante a informação prestada pela Reclamada, a Reclamante, acompanhada do seu pai, informaram novamente de que pretendiam uma conta Office sem que fosse necessário proceder à renovação. Ato contínuo, a Reclamada informou a Reclamante de que esse era o produto que estaria a procura e, de imediato, procederam à entrega do cartão que daria acesso aos referidos serviços do*

*produto Office, colocando o referido cartão juntamente com o computador portátil, sem dar oportunidade para uma melhor análise. No final, a Reclamante procedeu ao pagamento do computador e do serviço Office. No dia 08.07.2025, a Reclamante procedeu à instalação do referido serviço no seu computador portátil e aí verificou que, afinal, o produto adquirido tinha a validade de um ano, ou seja, expiraria em 2026. Nesse mesmo dia, a Reclamante, acompanhada pelo seu pai, deslocou-se novamente à loja da Reclamada no Centro Comercial UBBO e falou com o funcionário "----".*

*Explicada a situação acima relatada, o referido assistente informou a Reclamante, o seguinte:- que o colega "costumava dizer muitas coisas engraçadas, e esta era só mais uma delas";- que as contas Office são passíveis de serem transferidas de um computador para outro, devendo, para o efeito, terminar sessão num e iniciar uma nova no outro computador;- que a licença que foi vendida pelo funcionário "---", não correspondia ao solicitado pela Reclamante, pois não é uma licença definitiva;- a compra da licença Office pode ser realizada a qualquer momento, inclusive através do site da própria Reclamada*

*Questionado o funcionário "---" sobre a venda realizada, o mesmo afirmou que tinha vendido uma licença Office com as mesmas características, mas com uma periodicidade diferente.*

*De imediato a Reclamante solicitou a devolução do dinheiro, o que foi prontamente negado pela Reclamada. Perante a posição a Reclamante apresentou sucessivas reclamações, mas a Reclamada negou qualquer reembolso, limitando-se a emitir um pedido de desculpas. Neste sentido, em virtude do prejuízo económico causado pela ação enganosa da Reclamada, a Reclamante peticiona o pagamento a condenação da Reclamada no valor de €99,00 a título de danos patrimoniais e o valor de €100,00 a título de danos não patrimoniais decorrentes da ação enganosa da Reclamada, ao abrigo do*

*disposto nos artigo 12.º da Lei de Defesa dos Consumidores e n.º 3 do art.º 14.º do DL n.º 57/2008, de 26 de março (na redação dada pela Lei n.º 10/2023, de 03/03).*

*A Reclamante solicitou a intervenção da DECO para um processo de mediação junto da Reclamada, não tendo esta associação, apesar das interpelações realizadas, tido qualquer resposta positiva no sentido de garantir o pagamento de uma indemnização, recusando qualquer responsabilidade. Pedido: Pagamento de uma indemnização no valor total de €199.»*

\*\*\*

A Reclamada apesar de devidamente notificada não apresentou contestação escrita nem esteve presente na audiência ou se fez representar, o que em sede de arbitragem não impede a prossecução dos autos, nem prejudica a parte.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina-se assim que a ação tenha o valor total de **€199.99** (cento e noventa e nove euros) conforme indicação aos autos.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamante, com testemunha e assistência da DECO.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, o que não impede nos termos da lei o prosseguimento dos autos, como suprarreferido.

Foram ouvidos os presentes lograda a hipótese de acordo, e feitas as alegações foi encerrada a audiência, permitindo-se que a parte entregasse documentação relevante como prova que referiu deter (como a cópia do voucher). Informou-se os presentes que posteriormente seria remetida sentença.

#### 6. Do Saneador

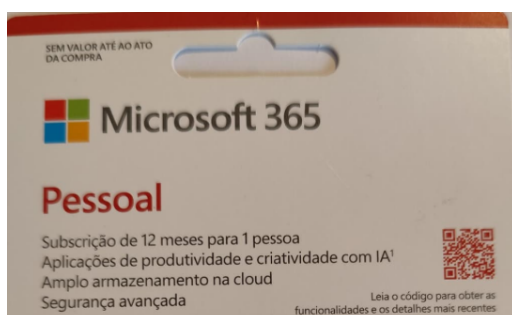
Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 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:

##### 7.1. Dos factos dados como provados:

- a. A reclamante em consequência contrato de compra e venda adquiriu um portátil em loja da reclamada, melhor identificado nos autos.
- b. Através de respetiva fatura.
- c. E um pacote da Microsoft com validade anual, através de voucher
- d. Que foi aberto e instalado no seu contador.
- e. Consta do respetivo voucher a seguinte informação:



- f.
- g. A consumidora adquirente é maior de idade, jovem, e considerada por este tribunal como uma consumidora média letrada, e não infoexcluída.
- h. Pelo pacote foi pago o valor de €99,99,
- i. Tendo o mesmo a nomenclatura de "Pack Microsoft Office + Antivírus".
- j. A compra foi feita na presença do seu pai, testemunha nos autos.
- k. A reclamante nunca apresentou formal queixa ou reclamação junto da Reclamada,
- l. Nunca tendo demonstrado juridicamente e por escrito o seu descontentamento.

#### 7.2. Factos dados como não provados:

- a. Que tenha havido incumprimento do contrato por parte da reclamada.
- b. Não há prova documental que permita concluir este tribunal por uma prática comercial enganosa,
- c. Pois tudo se baseia em indicações verbais, que não são passíveis de confirmar pelo tribunal
- d. Não podendo o mesmo as dar como provadas.
- e. Quem apresentou reclamação foi pessoa terceira aos autos, e a esta aquisição – aqui testemunha – desconhecendo o tribunal qual o motivo jurídico para não ter sido a adquirente a realizar tal.
- f. Do voucher consta efetiva informação que o mesmo era uma subscrição anual.

- g. Se o consumidor teve acesso ao mesmo antes de o pagar, e se não era o pretendido, porque o pagou?
- h. Mesmo depois, em casa porque não leu o que adquiriu?
- i. Em pleno século XXI não pode este tribunal considerar a consumidora adquirente, jovem, como alguém iletrado, e que não saiba ler ou escrever.
- j. Manifestando falta de cuidado e negligência ao instalar um produto serviço, sem ter a certeza se era o que pretendia.
- k. Se não tinha dúvidas e era o que queria pela informação no mesmo, seria abuso de direito e é manifestamente impossível obrigar a que este produto digital seja reembolsado,
- l. Porque não se encontra tal como adquirido.
- m. Não há prova – para além do testemunho da parte e do seu pai – que a Reclamada a obrigou a qualquer compra, que não a esclareceu ou que a influenciou na mesma.
- n. Ainda que se admita que pudesse ter havido uma informação errada, nunca poderia ser instalado o produto, sob pena de ao usar o mesmo perder o direito ao reembolso.
- o. Não há prova de qualquer dano patrimonial ou não patrimonial que fala enquadrar as regras gerais da responsabilidade civil, já que não há prova de qualquer ilícito.

### 7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas 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.

Sempre se esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista a reclamação de serviço prestado, sem que seja junta qualquer

documentação comprovativa de tal informação verbal enganosa para a contratação ou falta de conformidade, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido<sup>1</sup> que *«a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.»*

Em sede arbitral também não tem este tribunal forma de impor a presença e o testemunho das partes, o que quando muito pode decorrer de queixa-crime que seja realizada, e mediante prova de que determinada pessoa deu uma informação com o intuito de burlar/enganar outra. Sendo o Ministério Público no limite a decidir os procedimentos da instrução.

## 8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados, no âmbito da sua competência e da relação de consumo em causa, sem nos podermos pronunciar sobre a questão moral do procedimento dos envolvidos ou outras, e reforçando que a nossa atuação não recai sobre a defesa do consumidor, mas sim sobre a aplicação da Lei e do Direito, devidamente provado.

---

<sup>1</sup> Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: [Acórdão CIAB bom sobre convenção postal.pdf](#)

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio conferir aos consumidores uma série de direitos, estando em causa a qualidade dos direitos e serviços, e o direito à indemnização por danos.

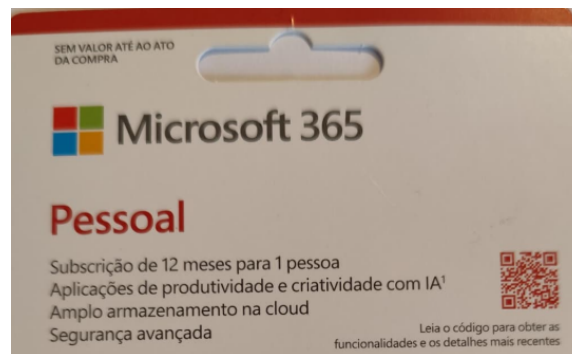
Contudo em apreço a discussão recai sobre se existiu nesta aquisição da reclamante uma prática comercial desleal enganosa, e se a existir a mesma dá direito ao reembolso do valor pago e se confere direito a uma indemnização.

Devendo aqui aludir-se ao contrato, e à indicações ou pedido da reclamante, quanto ao que foi contratado e que se pode dar como matéria provada.

Assim e de acordo com o talão e os esclarecimentos prestados, foi adquirido um portátil e um pacote “Pack Microsoft Office + Antivírus”.

A reclamante alega que foi informada verbalmente de condições relativas a esse pacote, que não se vieram a confirmar, mas não tem como provar nos autos as ditas informações. A testemunha apresentada – que em certos momentos e sem ter legitimidade processual ativa para tal - fez reclamação escrita no Livro e trocou emails com a reclamada – sendo seu pai, e a pessoa que pagou, tem um testemunho que este tribunal não pode relevar como única prova, quando algumas evidências contrariam o alegado ou levam o tribunal a colocar em dúvida a aquisição em si.

Do voucher de aquisição consta muito claramente que o produto tem a validade de 1 ano:



Porque não foi tal lido pela reclamante antes da compra? Ao ler e ao adquirir podemos considerar que aceitou as condições e que aquele era o produto que pretendia.

O DL n.º 57/2008, de 26 março, (relativo a práticas comerciais desleais com as devidas atualizações), alude que a deslealdade de uma prática é aferida pelo consumidor médio:

« Artigo 5.º Práticas comerciais desleais em geral

1 - É desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afecte este relativamente a certo bem ou serviço.

2 - O carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo, quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.»

Mesmo que se pudesse admitir que houve uma informação errada da Reclamada, e em mera hipótese já que nenhuma prova cabal foi entregue nesse sentido além dos testemunhos da parte e de quem pagou o valor e agora pretende o reembolso, esta informação veio acompanhada de um voucher que contém um elemento bem visível que só duraria 1 ano. Sendo uma escolha – por liberdade contratual – do consumidor adquirir ou não.

E na ótica do consumidor médio, português, jovem, não podemos dizer que a reclamante seja iletrada ou que não tivesse o dever de ler o voucher. Pois mesmo adquirindo o mesmo nunca o devia instalar se a informação visível não corresponde, sendo-lhe exigível que se informasse nomeadamente junto da Microsoft de onde alega já ser detentora de um produto, sob demais condições, e nunca instalar um produto digital sem mais.

Isto porque o legislador mesmo nos casos de práticas comerciais desleais, não obriga à resolução ou reembolso, quando tal se revele impossível à data do pedido, ou abuso de direito:

*«Artigo 14.º Direitos do consumidor*

*1 - O consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal.*

*2 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos no número anterior, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.*

*3 - Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o consumidor lesado por efeito de alguma prática comercial desleal, nos termos do presente decreto-lei, é ressarcido nos termos gerais.»*

Termos em que tem de decair a pretensão de reembolso em causa.

\*\*\*

Quanto ao pedido de indemnização de €100 por danos não patrimoniais, não foi entregue aos autos qualquer prova de dano nesse sentido.

Uma vez que estabelece o 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 tal.

A reclamante prova apenas que foi faturado em seu nome uma aquisição dos bens identificados nos autos, na sequência do contrato que aceitou sem contestar, nem sequer tendo a mesma feito em seu nome nenhuma reclamação formal.

Sublinhe-se que o ónus da prova de acordo com o art. 342.º do CC levamos a ter presente que no contexto processual, alguém tem de demonstrar os factos que invoca.

No Direito português, os critérios gerais de distribuição subjetiva do ónus da prova são os seguintes: àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; já a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Podemos ainda encontrar regras especiais sobre o ónus da prova: nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga; nas ações que devam ser propostas dentro de certo prazo a contar da data em que o autor teve conhecimento de determinado facto, cabe ao réu a prova de o prazo ter já decorrido, salvo se outra for a solução especialmente consignada na lei; se o direito invocado pelo autor estiver sujeito a condição suspensiva ou a termo inicial, cabe-lhe a prova de que a condição se verificou ou o termo se venceu; se o direito estiver sujeito a condição resolutiva ou a termo final, cabe ao réu provar a verificação da condição ou o vencimento do prazo.

Mais se acrescenta que quanto a danos não patrimoniais a doutrina é consentânea no facto de conforme art. 496.º CC não serem indemnizáveis meros transtornos.

Mas devemos ainda analisar se há luz do Código Civil existe dano, e se os pressupostos da responsabilidade civil estão reunidos.

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 acrescenta 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>2</sup>, e da

---

<sup>2</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.*

jurisprudência<sup>3</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

---

*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 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>3</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.

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.

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.

Ora com base na prova realizada nos autos, é nosso entendimento que a parte não pode provar o alegado, tendo assim também de decair o peticionado indemnizatório.

#### 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 respetivas custas, repartidas por cada uma das partes nos termos legais.

#### 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, 18 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos