

**SENTENÇA n.º 110/2026**

**Processo n.º 3834/2025**

**SUMÁRIO:**

- 1.O contrato de compra e venda é livremente estipulado pelas partes, nas condições que as mesmas realizarem e aceitarem, podendo servir a parte de intermediário, e ser convencionada uma pré-reserva.
- 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 03 de março de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

O Reclamante solicitou a apreciação do tribunal arbitral a 16.10.2025 do seguinte pedido:

*«Eu, Ricardo Amorim, venho apresentar reclamação contra a empresa ---, rela va à compra realizada na loja --- em 17/09/2025, referente à pré venda de um Apple iPhone 17 Pro Max (Encomenda n.º 1105176852, valor de €1480,01, acrescido de seguro no valor de €227,88). 1. Linha temporal dos factos 17/09/2025 – Realizei a compra em regime de pré-venda, com promessa expressa de entrega até 19/09/2025 (confirmada por email da ---). No ato da compra: o atendimento demorou 2h30, com falhas constantes no sistema; efetuei de imediato a retoma do meu telemóvel antigo, ficando sem aparelho, por não me terem informado da possibilidade de apenas garantir a pré-venda com um depósito de €100; a compra não pôde ser concluída em meu nome por falhas do sistema (exigia SMS para um número que já não estava ativo). Foi feita em nome da minha esposa, mas com o meu NIF, originando irregularidades na apólice do seguro. 19/09/2025 – Não houve entrega; recebi comunicação da --- a adiar a entrega para 17/10/2025. 21/09/2025 – Dirigi-me à loja, onde alguns dados foram corrigidos, mas nada foi feito quanto à entrega. Outubro/Novembro – Nova comunicação da ---, agora com entrega prevista para 21/11/2025, ou seja, mais de dois meses de atraso relativamente ao prazo anunciado. Tenta va de resolução prévia – Registei reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico (ASAE), sob o n.º ROR0000000045381113. Como resposta, a --- limitou-se a oferecer um vale de €50, nada mais, ficando demonstrado o descaso perante a minha situação.*

*2. Consequências sofridas Estou sem telemóvel desde 17/09/2025, o que me impede de aceder a serviços essenciais (banca online, emails e plataformas profissionais). Sofri prejuízos imediatos (ex.: perda de sessão de cinema no próprio dia)*

e continuos (stress, frustração e limitações no dia a dia). A ---, mesmo ciente da gravidade, não devolveu o meu telemóvel an go, não me disponibilizou telemóvel de substituição/emprestado e não 1 apresentou qualquer solução eficaz.

3. *Fundamentação da reclamação* A situação caracteriza-se como publicidade enganosa: a --- publicitou entrega garantida para 19/09, sem possuir condições reais para cumprir. As sucessivas prorrogações (19/09 → 17/10 → 21/11) coincidem com as mesmas datas publicadas no site, evidenciando que não há qualquer prioridade aos clientes de pré-venda. A pré-venda serviu apenas como mecanismo de vendas antecipadas, sem compromisso efe vo de entrega. A conduta da empresa viola os direitos do consumidor à informação, à lealdade contratual e à proteção contra prá cas comerciais desleais.

4. *Pedido ao CACCL* Diante do exposto, solicito a intervenção do CACCL para obter: Entrega imediata do produto adquirido (Apple iPhone 17 Pro Max), ou, em alternativa, disponibilização urgente de telemóvel de substituição até à entrega; Indemnização por danos não patrimoniais, a fixar equitativamente, tendo em conta: a privação de uso prolongada de telemóvel desde 17/09/2025; os transtornos pessoais, profissionais e familiares sofridos; a postura da empresa, que apenas ofereceu um vale de €50, sem resolver a situação; O reconhecimento do incumprimento contratual e da prática de publicidade enganosa, com as devidas consequências.»

\*\*\*

A Reclamada apresentou contestação alegando que:

«Não assiste qualquer razão à Demandante, conforme se demonstrará. Não existiu nenhuma data concreta para a entrega, apenas uma data estimativa. Na verdade, o email que junta o Demandante tem como título “previsão de entrega”, nunca sendo dada uma data concreta, mas apenas uma previsão.

*Factualidade de que foi informado o Demandante, nomeadamente, quando ocorre a compra de equipamentos que se encontram em “pré-venda”, ou seja, que foram agora lançados. Pelo que, foi o Demandante, conforme demonstra, sempre previamente*

3

*avisado da atualização das datas de previsão de entrega do equipamento. 8. Tal deveu-se a uma pré-venda promovido pelo fornecedor “Apple” e não pela ---, que foi apenas intermediário.*

*No caso, houve alterações das datas fornecimento do fornecedor, algo que se verifica todos os anos com as aquisições efetuadas junto da “Apple” em Pré-Venda, e do qual os clientes são sempre devidamente informados. Tal como indica, foram regularizados os dados da sua fatura e também do seguro que adquiriu. O Demandante solicitou o cancelamento a retoma do seu artigo antigo, algo que não é possível cancelar pois o equipamento já não pertencia àquele, o que se demonstra também pelos documentos que junta.*

*Dada a continuidade da falha de fornecimento pelo fornecedor, a 14/10/2026, o Demandante foi novamente informado de um novo atraso na previsão de entrega para 21/11/2025.*

*O Demandante acabou por efetuar o cancelamento da encomenda a 27/10/2025 por não pretender aguardar mais pelo artigo, o que se aceitou sem qualquer consequência para aquele.*

*Importa, contudo, referir que o Demandante foi sempre informado, aquando da compra e sempre que esteve em contacto com a ---, de que não seria uma data real, mas sim uma data estimada. – cfr. doc. n.º 1 e 2 que se juntam.*

*Ora, a Demandada sempre agiu de boa-fé e sentido colaborativo que sempre pugnou a atuação. O atraso apenas pode ser imputável ao Fornecedor e nunca à ---, que foi um mero intermediário da venda. A mora só dá origem à resolução do contrato se convertida em incumprimento definitivo. Na efetivação da prestação, a mora do devedor apenas gerará incumprimento definitivo se a prestação não for realizada em prazo razoavelmente fixado pelo credor, nos termos do art.º 808º, n.º 1, 2ª parte do Código Civil.*

*Como se disse, nunca foi concedido qualquer prazo concreto, mas sim previsões de entrega, tendo sido o Cliente previamente avisado disso mesmo. O prazo*

*de entrega era estimado e não certo. Por tudo quanto foi exposto, importa concluir que, contrariamente ao alegado pelo Demandado, não ficou provado que a Demandante não incumpriu o contrato e/ou é responsável por qualquer atraso na execução. Pelo que, dúvidas não poderão restar que não estando preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual que a Demandada alega.*

*Ainda que assim não se entenda, o pedido de indemnização não se encontra minimamente fundamentado ou provado. Não houve qualquer dano que se possa contabilizar. Por tudo quanto foi exposto, tem a Demandada de ser absolvida, não podendo a ação ser considerada procedente quanto à mesma.»*

#### 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 assim que a ação tenha o valor total de **€500** (quinhentos euros) conforme indicação aos autos, na sequência de audiência e de pedido apenas de indemnização.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada.

Foram ouvidos os presentes lograda a hipótese de acordo, e feitas as alegações foi encerrada a audiência.

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. O reclamante em consequência contrato de compra e venda procedeu a uma reserva de equipamento, em pré-venda da Apple Iphone 17 Pro max em loja pelo valor de €1489,01
- b. Mais seguro no valor de €227.88.
- c. A reserva em regime de pré-venda ocorreu a 17.09.2025
- d. Após pagamento o consumidor ficou a aguardar a entrega como prometido
- e. Entendendo que a mesma ocorreria num curto espaço de tempo de dois dias
- f. A entrega foi adiada, e prevista com mais para mais de dois meses da reserva.
- g. Sendo que as indicações previsíveis de entrega estavam dependentes da marca.
- h. Não tendo havido entrega, e acabou por reclamar formalmente.
- i. E a 27.10.2025 solicitou o cancelamento da compra.
- j. Tendo sido ressarcido do valor pago.
- k. Ainda que se considere ter tido transtornos com toda a situação, mas que não obrigam a uma indemnização por danos não patrimoniais.

## 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. Que a reclamada se tenha comprometido com uma data de entrega efetiva
- d. Não há prova de qualquer dano não patrimonial que se possa enquadrar nas regras gerais da responsabilidade civil.
- e. 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*

---

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

*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.»*

#### 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.

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, confere direito a uma indemnização, uma vez que à data desta audiência o reembolso do valor pago, e a resolução do contrato já ocorreu a 27.10.2025.

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

Assim e de acordo com a reserva – aquisição em pré-venda – o reclamante tem no seu talão a pré-venda faturada, mas não tem em momento algum assumido por escrito pela reclamada, que a entrega seria no dia X, especificamente.

IUA	DESCRICAO	VALOR
<b>Telecomunicacoes:</b>		
(C)	0195950638813 Pre-venda iPhone 1	1.480,01
n. processo:1105176852		
	MENSALIDADE FLEX	18,99
I N	14050504	
<b>Servicos Protecao:</b>		
IS	5607894177846 Seguro Dano Ruibo Flex	18,99
n. processo:1105176852   n. aplico: AP7 0105442		
Nao sujeita ou nao tributado		
I N	PPSN0114050504	

Sempre se refira que este processo se poderia dar como cumprido quanto a uma das questões colocadas a entrega imediata do bem ou seu reembolso, quando o mesmo já aconteceu na sequência da resolução pedida logo depois deste processo dar entrada em tribunal, e que poderia a levar inútil esta lide, não fosse o pedido se manter quanto a um quantum indemnizatório – sem qualquer elemento documental ou outro – que seja entregue pelo reclamante aos autos por danos não patrimoniais, de €500.

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.

O reclamante prova apenas que foi feita uma reserva, pré-paga do equipamento, e a reclamada prova que houve resolução e reembolso em sede de audiência.

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 acrescente 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 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) Nexa 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 jurisprudência<sup>3</sup>, bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que

---

<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.*

*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 precedentes, 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*

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.

O que de todo este tribunal pode considerar ter acontecido, ainda que se admita que tenham ocorrido transtornos com a delonga na entrega, sujeição a que estava a pré-reserva quando o adquirente aceita pagar a entidade terceira à marca, no caso a Reclamada pela mesma, sem ter nenhum documento que obrigue em data certa e determinada à entrega.

Tendo direito à resolução e tendo já sido ressarcido, nada mais lhe cabe à luz do nosso direito, e como supra descrito.

É pois 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 há motivo para pagamento de uma indemnização.

---

*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.

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, 19 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos