SENTENÇA n.º 334/2026

Processo n.º 452/2026

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.A figura da responsabilidade civil tem vários pressupostos legais, que se cumpridos podem permitir a determinação de uma indemnização por danos não patrimoniais ajustada à situação e ao provado, de acordo com a apreciação dos factos pelo tribunal.

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 30 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

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

3. *Do objeto do litígio*

No pedido da reclamante, entregue a este tribunal, a mesma veio alegar que:

«Venho solicitar a intervenção desse Centro de Arbitragem relativamente a um litígio com a ---, decorrente de atraso excessivo, falhas operacionais graves e danos causados no âmbito da encomenda n.º 1529497571 (sofá ISTABY). O sofá foi adquirido a 10/06/2024 e entregue a 13/06/2024. Após montagem, foi detetado defeito e comunicado à --- a 24/06 por email e contacto telefónico. A 30/06, foi entregue um sofá substituto, mas o sofá defeituoso não foi recolhido, ficando com dois sofás em casa durante vários meses. Por falta de espaço, o sofá novo foi mantido embalado na varanda, exposto à chuva, tendo desenvolvido bolor/humidade. A recolha marcada para 06/08 não ocorreu. Durante julho e agosto estive em pós parto, com limitações físicas, e não recebi qualquer contacto da ---. Em setembro, para evitar maior deterioração, fui obrigada a montar o sofá novo dentro de casa, tendo de desmontar uma cama, que permaneceu desmontada por falta de espaço. O processo prolongou-se por mais de 5 meses, com falhas sucessivas de comunicação e logística, incluindo uma deslocação inútil da equipa de recolha a 21/11, que se recusou a recolher um sofá já desmontado. Os sofás foram entretanto recolhidos, mas os danos materiais e transtornos pessoais já se verificaram, afetando gravemente a organização da habitação, a vida familiar e o meu bem-estar num período de pós-parto. Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, solicito a apreciação do litígio e pronúncia sobre o meu pedido de indemnização no valor de €1000, por danos materiais e transtornos significativos decorrentes do incumprimento contratual. 1 Pedido: Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, solicito a apreciação do litígio e pronúncia sobre o meu pedido de indemnização no valor de €1000, por danos materiais e transtornos significativos decorrentes do incumprimento contratual.»

***

A Reclamada veio apresentar contestação alegando que:

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

«Não obstante os diversos constrangimentos logísticos, ressalvamos que foi proposto, à Sra. ---, a troca e montagem do sofá substituto. Todavia, a Sra. --- optou pela resolução do contrato celebrado com a Demandada. 2. A resolução e o reembolso integral no valor de 1.599€ foram então assegurados. 3. Não obstante não serem factos controversos os reagendamentos verificados com a recolha e montagem dos sofás pela Demandante - tendo inclusive, e por mais que uma vez, lamentado estes inconvenientes - não se vislumbra de onde retira a Demandante o valor de 1.000€, uma vez que não faz prova de quaisquer danos. 4. Sucede que a Demandada procurou sempre, e desde o primeiro momento, atender às necessidades da Demandante. 5. Reconhecendo a Demandada o seu insucesso nessa tentativa, por erros logísticos próprios, recorda ainda que sempre procedeu de boa-fé e com o intuito de provocar o menor inconveniente para a Demandante. 6. Acrescenta-se também que a possível tutela de danos não patrimoniais encontra-se circunscrita aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito – é o que dispõe o artigo 496.º, número 1 do Código Civil.

Ou seja, não bastam meros incómodos, percalços da vida em sociedade, para gerar uma obrigação de indemnizar. 8. E no que concerne à apreciação dos danos observa-se o que dispõe o 342.º número 1, nos termos do qual "àquele que invocar um direito cabe fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado". 9. Dos meios de prova juntos, completamente inexistentes, não resultou qualquer evidência de danos, e muito menos de danos indemnizáveis ou merecedores da tutela do direito. 10. Não se tendo vislumbrado, igualmente, que a Demandante, alegando danos imputáveis à conduta ou ao incumprimento da Demandada, se mostrou disponível à atenuação ou eliminação de alguns dos danos alegados. 11. Nestes termos, e não obstante reconhecer a infelicidade com algumas falhas verificadas na troca do sofá, não entende a Demandada ser razoável o montante peticionado pela Demandante. Nestes termos e nos demais de direito, deverão os factos

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

apresentados pela presente contestação ser dados como provados e, em consequência, deverá a Demandada ser absolvida do pedido contra si formulado.»

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.

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 estar presente Reclamante, e a Reclamada, devidamente representada por mandatário.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes foram os presentes ouvidos, e após as alegações realizadas, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, e informado que posteriormente seria notificado 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 entende o tribunal que a parte reclamada é legítima e capaz.

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

7. *Da Fundamentação de facto:*

7.1. Dos factos tidos como provados

a. A reclamante adquiriu um sofá à Reclamada em loja pelo valor de €1599 a 10.06.2025 (ainda que durante o seu texto aluda sempre a 2024).

b. O bem foi entregue a 13.06.2025

c. O bem teve uma anomalia reportada a 24.06.2025

d. A 30.06.2025 foi deixado em casa da reclamante outro sofá

e. Mantendo-se no local as caixas e a ocupação de espaço do bem adquirido com anomalia

f. Que primeiramente foi pedida a sua substituição.

g. Contudo não a ocorrer e a reclamante esteve meses sem ter indicações da Reclamada quanto à substituição e recolha dos sofás em sua casa

h. O contrato foi resolvido a 10.11.2025;

i. A 21.11.2025 houve tentativa frustrada de recolha.

j. A 27.11.2025 foi enviado email a reclamar e a pedir compensação ainda sem ter ocorrido efetiva recolha.

k. O valor foi devolvido e os bens foram recolhidos em data que este tribunal desconhece por falta de prova documental.

l. A Reclamante nunca foi compensada por danos não patrimoniais relativos à ocupação do espaço, e à privação do uso do mesmo em sua casa, durante cerca de 5 meses.

m. A 23.01.2026 foi preenchido o Livro de Reclamações.

7.2. Dos factos tidos como não provados

a. Não há prova documental que comprove a existência de qualquer dano patrimoniais à Reclamante.

b. Os bens que estiveram no local foram recolhidos sem custos para si em data posterior a 27.11.2025.

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

c. Não há prova fotográfica, em vídeo ou testemunhal sobre o espaço ocupado efetivamente, ou sobre a zona onde estiveram os produtos.

d. Não há prova de que a Reclamante esteve grávida, ou teve qualquer condição de saúde grave causada pelos bens em sua casa.

e. Não há prova de que não tivesse havido recolha ou reembolso do valor.

7.3. Da motivação

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

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

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se numa relação de consumo consubstanciada na aquisição que a reclamante fez à reclamada de um sofá, sua entrega e anomalia reportada à luz da lei das garantias, pelo DL 84/2021, embora tenha existido resolução do contrato e devolução do valor pago ao abrigo do mesmo diploma, e por isso não possa este tribunal apreciar de qualquer incumprimento contratual.

Estamos no âmbito de uma relação de consumo uma vez que a reclamante adquiriu um bem para uso pessoal e a reclamada é uma sociedade comercial profissional, nos termos da Lei n.º 24/96.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o vendedor e prestador do serviço encontra-se vinculado ao princípio geral da

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

boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

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

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da atuação em apreço, pois desde que foi reportada a anomalia do bem a 24.06.2025 até à sua recolha efetiva em data posterior a 27.11.2026, mesmo tendo sido deixado um sofá na casa da reclamante a 30.06.2025, aquela não foi diligente o suficiente para resolver o problema ao consumidor.

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

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir à consumidor reclamante que solicitasse como a ocorrer a resolução e reembolso do valor pago pelo bem, por força do art. 15.º da lei das garantias, DL n.º 84/2021.

Contudo este tribunal é chamado a apreciar um pedido de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

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

Mas esta apreciação ao contrário do alegado não pode ser feita pela lei das garantias, mas antes pela lei civil à qual aquela remete, quanto aos termos gerais da responsabilidade civil.

Além disso importa aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que "o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos. Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e apresentar/provar do que está a solicitar, no caso de danos patrimoniais e não patrimoniais que no respetivo pedido ao tribunal, relevante para a nossa apreciação não estão discriminados, embora em comunicações com a reclamada estivessem.

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante com toda a situação decorrida em sua casa com a ocupação de espaço por 5 meses, sem respostas ou tratamento adequados, tem o direito a poder reclamar da situação e de solicitar uma compensação.

Mas não de danos patrimoniais pois estes carecem de prova documental e cabal do sucedido, e tal não consta dos autos.

Pelo que sem prova de dano patrimonial este quesito peticionado tem de decair.

Prossegue a nossa avaliação sobre pedido de danos não patrimoniais.

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

Desta feita à luz do instituto da responsabilidade civil, terá de se analisar se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso a Reclamante, pelos prejuízos que foram causados, com a delonga deste assunto da recolha e depois resolução do contrato, a ocupação do local, e todo o processo que se passou com a tentativa de recolha frustrada antes da recolha final em sua casa.

Isto porque face à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

Sendo que a Reclamada reconhece que tenham existido ‘’constrangimentos logísticos’’, embora entenda não ser razoável o valor peticionado.

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

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

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

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

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

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

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

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

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como "toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de caráter patrimonial ou não" e, para os efeitos da

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

obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

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

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

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

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

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

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

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

Mas para que pudéssemos apreciar uma indemnização por danos patrimoniais teria de ser feita prova dos mesmos, o que não ocorre, já que nenhum documento foi entregue que possa comprovar tal – o que já aludimos.

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

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

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

Neste caso, foi dada como provado que o impedimento e a falta de recolha dos sofás, bem como todo o stress e incómodo causado por 5 meses de espera nessa mesma recolha, perante a ocupação do espaço, e as dificuldades de logística da casa alegadas, por motivos que são alheios à reclamante, é suficiente para entendermos que esta teve danos não patrimoniais com a delonga, as expetativas, e o sucedido, ainda que sem que se possa concluir com gravidade para o valor peticionado.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, um pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade. A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.

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

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

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

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

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

No caso em apreço estará em causa ressarcir a Reclamante pelos danos decorrentes do atraso da recolha de bens volumosos da sua casa, e de todos os pormenores relativos a essa prestação defeituosa ou insuficiente. Assim, consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

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

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

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

No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos prejuízos familiares naquela ocupação, e ansiedade causados pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa na situação causada por factos alheios à reclamante, não sendo possível, por falta de dados, a consideração da sua situação económica, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, uma compensação do valor de €150.

Pelo que, e sem mais considerações, deve atender-se parcialmente à pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder parcialmente em relação ao valor da indemnização por danos não patrimoniais a receber, decaindo o demais peticionado por falta de prova.

9. Das taxas

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

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

totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º 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 taxas no processo, pagas de forma repartida por cada uma das partes, conforme Regulamento arbitral.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada no pagamento de €150.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.
Lisboa, 22 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

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