SENTENÇA n.º 365/2026

Processo n.º 388/2026

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. Num contrato de compra e venda o seu incumprimento obriga apenas o vendedor à resolução do negócio e seu reembolso.
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.

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

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

3. *Do objeto do litígio*

O pedido do Reclamante, constante na íntegra nos autos foi:

« No dia 15 de dezembro de 2025, adquiri na loja --- uma máquina de lavar loiça, compra que incluía expressamente a entrega do equipamento e a recolha da máquina antiga. No dia 25 de dezembro de 2025, às 21h01, recebi uma mensagem SMS a informar que a entrega estaria agendada para o dia 26 de dezembro, no período compreendido entre as 08h00 e as 14h00. Atendendo ao facto de se tratar de eletrodomésticos de encastre, fui obrigado a desmontar antecipadamente a máquina de lavar loiça e o frigorífico, ficando com a cozinha parcialmente desmontada e sem condições normais de utilização, de forma a garantir que a entrega e instalação pudessem ser efetuadas. Contudo, a entrega não foi realizada no dia 26, não tendo sido prestada qualquer informação ou justificação atempada. Por se tratar de uma sexta-feira, permaneci com a cozinha desmontada durante todo o fim de semana, situação que causou transtornos significativos. Posteriormente, a entrega foi novamente agendada para o dia 29, entre as 08h00 e as 14h00, conforme SMS recebida no dia 28 de dezembro, às 21h08. Mais uma vez, o horário não foi cumprido. Apenas às 13h58 desse dia fui contactado pela transportadora, informando que a entrega ocorreria até às 16h00. A máquina acabou por ser entregue apenas às 16h35, ultrapassando novamente o período acordado. Esta situação obrigou-me a permanecer dois dias à espera da entrega, a reorganizar a minha disponibilidade pessoal e a suportar um transtorno totalmente evitável, resultante do incumprimento reiterado dos horários previamente confirmados.

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

Apresentei reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico, reclamação n.º ROR00000000045462632, à qual o operador me deu a seguinte resposta: "Estimado(a) cliente, Acusamos a receção da reclamação n.º 45462632, a qual mereceu a nossa melhor atenção. Verificamos que nos efetuou a compra de uma Máquina de Lavar Loiça de Encastre Serie 4 SMV4HVX14E 14 Conjuntos - BOSCH, conforme Fatura Recibo ONL n.º 164597 de 23.12.2025. A encomenda efetivamente sofreu atraso na entrega por parte da transportadora, devido à época festiva pela qual passamos. Após consulta do processo, pudemos verificar que a encomenda foi entregue no dia 29.12.2025 em conformidade e a situação encontra-se resolvida, pelo que não podemos aceder à pretensão do cliente pelas razões invocadas, podendo assim ser dado o devido encerramento deste processo. Lamentamos pelo sucedido e agradecemos a sua preferência." Na minha reclamação solicitei uma compensação financeira pelos transtornos causados no valor de 193,23 €, tendo esta sido recusada, sem que tenha sido apresentada uma justificação razoável.

Pedido: Face ao exposto, e como compensação pelos transtornos causados, solicito a devolução do montante de 193,23 €, valor correspondente a 1,5 dias do meu salário, pelo tempo de espera por entregas não realizadas, e valor que considero proporcional aos prejuízos e incómodos sofridos.»

***

A reclamada apresentou contestação alegando que:

«É verdade que o Reclamante adquiriu à Reclamada uma máquina de lavar loiça de encastre, incluindo o serviço de entrega e recolha do equipamento usado. 2. É igualmente verdade que a entrega inicialmente prevista para o dia 26 de dezembro de 2025 não foi concretizada nessa data. 3. A situação ocorreu durante o período imediatamente subsequente às festividades natalícias, época em que se verificaram constrangimentos operacionais na rede logística da

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

transportadora responsável pela distribuição. 4. A encomenda veio, contudo, a ser entregue no dia 29 de dezembro de 2025, tendo o equipamento sido recebido pelo Reclamante sem qualquer desconformidade ou defeito, conforme Doc.1. 5. O contrato de compra e venda foi, assim, integralmente cumprido, ainda que com um ligeiro atraso relativamente ao inicialmente previsto. 6. A Reclamada lamentou oportunamente os incómodos causados ao cliente, conforme resposta apresentada no Livro de Reclamações Eletrónico, conforme Doc. 2.

O Reclamante peticiona o pagamento da quantia de €193,23, correspondente, segundo refere, a um dia e meio do seu salário. 8. Todavia, tal pretensão carece de fundamento jurídico. 9. Nos termos dos artigos 562.º e seguintes do Código Civil, a responsabilidade civil depende da verificação cumulativa de um facto ilícito, culpa, dano e nexo de causalidade entre o facto e o dano. 10. Ainda que se admita a existência de atraso na execução da entrega, tal circunstância, por si só, não confere automaticamente direito a indemnização. 11. Incumbe ao lesado demonstrar a existência de danos patrimoniais efetivos e concretos, bem como o respetivo nexo causal com o incumprimento contratual. 12. No presente caso, o Reclamante não junta qualquer documento comprovativo de que tenha sofrido perda efetiva de remuneração. 13. Não demonstra igualmente que tenha sido obrigado a faltar ao trabalho, que tenha perdido rendimentos ou suportado qualquer despesa adicional diretamente decorrente do atraso na entrega.

O valor peticionado resulta exclusivamente de um cálculo unilateral efetuado pelo Reclamante, baseado no seu salário diário, sem qualquer demonstração de que tal remuneração tenha deixado de ser auferida. 15. Também os alegados transtornos, incómodos e necessidade de reorganização da vida pessoal constituem meros incómodos inerentes ao atraso na prestação contratual, não se traduzindo, por si só, em danos patrimoniais indemnizáveis. 16. Acresce que os danos não patrimoniais apenas são indemnizáveis quando

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

assumam gravidade suficiente para merecer tutela do direito, nos termos do artigo 496.º do Código Civil. 17. Os factos descritos pelo Reclamante — permanência em casa para aguardar a entrega, necessidade de manter a cozinha preparada para instalação e atraso na distribuição — não abrangem o grau de gravidade exigido pela lei e pela jurisprudência para justificar indemnização por danos não patrimoniais. 18. Importa ainda referir que a entrega foi realizada poucos dias após a data inicialmente prevista, numa época particularmente sensível do ponto de vista logístico, imediatamente após o Natal, circunstância amplamente conhecida por gerar constrangimentos na distribuição de mercadorias. 19. Não existiu qualquer recusa definitiva de cumprimento nem incumprimento definitivo do contrato. 20. O equipamento foi entregue e o contrato foi integralmente executado. Não se verifica, por conseguinte, qualquer fundamento legal que imponha à Reclamada o pagamento da compensação peticionada.

Nestes termos e nos mais de direito requer-se que a presente reclamação seja julgada improcedente, por não provada e, consequentemente, se decida pela absolvição da Reclamada do pedido.»

4. <u>Do valor da causa</u>

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 **€193.23** (cento e noventa e três euros e vinte e três cêntimos).

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

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 apenas o Reclamante que foi ouvido e verteu para os factos constantes nos autos.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, tendo avisado da ausência. Vindo depois a enviar alegações escritas:

«Da prova produzida nos autos resulta demonstrado que: • O Reclamante adquiriu à Reclamada uma máquina de lavar loiça de encastre, incluindo os serviços de entrega e recolha do equipamento usado. • A entrega inicialmente prevista para o dia 26 de dezembro de 2025 apenas veio a ocorrer no dia 29 de dezembro de 2025, devido a constrangimentos logísticos ocorridos no período imediatamente subsequente às festividades natalícias. • O equipamento foi entregue em perfeitas condições, sem qualquer defeito ou desconformidade, tendo o contrato sido integralmente executado. Não existe qualquer controvérsia quanto à efetiva entrega do bem nem quanto ao cumprimento final do contrato. A única questão em discussão prende-se com a pretensão indemnizatória deduzida pelo Reclamante em consequência do atraso de três dias na entrega.»

Foram depois realizadas alegações também de Direito que podem ser consultadas nos autos.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes, e prosseguindo o processo conforme Regulamento, foi depois da audição encerrada a audiência de discussão e julgamento, e informado que posteriormente seria enviada sentença.

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

6. *<u>Do Saneador</u>*

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

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *<u>Da Fundamentação:</u>*

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 on line adquiriu à reclamada uma máquina da lavar loiça de encastre – devidamente identificada nos autos pela fatura de 23.12.2025 pelo valor de €405.03 mais IVA

b. A validação e receção da encomenda, não obriga a envio imediato,

c. E qualquer prazo que seja dado pelo vendedor que dependa de um fornecedor pode ser entendido como indicativo.

d. A fatura faz alusão que os bens foram colocados à disposição a 26.12.2025

e. Altura em que o bem ficou para distribuição do Centro.

f. E em que foi enviado um sms ao cliente com referência à entrega,

g. Mas a mesma encomenda ficou em armazém e só foi entregue a 29.12.2025, conforme print nos autos:

h.

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

i. Sendo que nos termos da lei das vendas à distância, após os 30 dias pode ser cancelada a encomenda pelo consumidor,

j. Que teria assim de ser ressarcido do valor pago,

k. Ou reclamada a delonga na entrega.

l. Mas esta veio a ocorrer a 29.12.2025, mas sem que tivesse ainda sido ultrapassado.

m. Ainda que não no horário inicialmente avisado pela transportadora por sms entre as 8h e as 14h, mas sim às 16h35.

n. Contudo efetivamente 6 dias depois da compra/pagamento a 23.12.2025 e numa época festiva com feriado e fim de semana pelo meio.

o. A encomenda e entregue foi aceite pelo reclamante, não tendo este resolvido o contrato nos 14 dias seguintes.

p. Não houve reclamação formal no Livro de Reclamações ou por carta registada a resolver o negócio antes mesmo da entrega por eventuais danos sobre o atraso na mesma

q. Não nos autos qualquer prova de danos existentes para o valor peticionado,

r. Nem prova documental de prejuízos económicos, gastos com outra aquisição, dias perdidos e em que quantia, etc.

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

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

u. Nem a pagamento de qualquer indemnização.

v. 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.

w. Nem há prova de qualquer incumprimento contratual pela reclamada à data em que este tribunal decide, pois a entrega ocorreu e foi aceite pelo reclamante.

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

7.2. 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.

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, quanto à entrega do bem encomendado e pago que ocorreu a 29.12.2025, sem que existissem reservas na receção do bem, que o consumidor não resolveu ou devolveu, e que pudesse levar a qualquer reembolso.

Assim temos de aludir a quanto a um pedido de indemnização, legalmente para tal se colocar de acordo com a lei, 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.

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

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.

Contudo desde logo e como já sublinhado a reclamada não tem qualquer outra relação ao abrigo da encomenda, a partir do momento em que entrega o bem – a 12.09.2025 – e que não existe a resolução do contrato nos 14 dias seguintes a essa receção, à data desta audiência completamente ultrapassados.

A relação contratual agora existente é alusiva apenas à garantia legal, mas nenhum pedido existe a apreciar que ponha em causa um defeito de fabrico ou falta de conformidade do bem recebido.

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.

Quem faz uma aquisição on line fica sujeito a várias prorrogativas relativas a uma venda à distância, e uma delas é não ter acesso ao bem em imediato – como quando adquire em loja e o leva consigo – e ainda sujeito a vicissitudes próprias da vida quotidiana quanto a uma aquisição pela internet, dependendo inclusive da época do ano, dos dias úteis, e de toda a logística de uma transportadora, independente do momento da venda.

Existem na lei prazos máximos de entrega quando outro prazo não tenha sido convencionado pelas partes, mas em momento algum o legislador determina uma penalização direta quanto a janelas horárias e de entrega, que

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

podem não ser cumpridas, sem que isso por si só constituam um dano, mas sim em nosso entender um transtorno que o Homem e consumidor médio não pode não conhecer quando faz esta compra nestes termos.

Assim 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 a delonga na entrega de uma encomenda possa causar um transtorno, mas não um dano. Nem se entende estar perante um bem essencial para a sobrevivência humana, cuja falta gere um dano.

Ainda que a gestão seja pessoal e o legislador não se intrometa nisso.

Aliás mais se diga que à luz da lei poderia ter havido a resolução da encomenda, pela sua não entrega, sendo comum tal ocorrer se esta não acontece em 30 dias. Bem como poderia logo ter sido recusado receber o bem – se havia perda de interesse do credor consumidor, ou devolução do mesmo em 14 dias após a receção.

O que não aconteceu.

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 casualidade (entre o incumprimento e o dano), ele

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

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) 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;

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

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 excecionais o passam ter determinado.

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

Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa[1], e da jurisprudência[2], bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser

[1] BARBOSA, Mafalda Miranda - Danos Não Patrimoniais: Apontamentos. **Revista de Direito da Responsabilidade**. Ano 5. 2023.

«Os danos não patrimoniais são definidos, em termos negativos, como aqueles que não são suscetíveis de avaliação pecuniária. Sendo este um dado incontroverso, parecem, contudo, suscitar-se algumas dúvidas no que respeita à densificação da noção.
De facto, tradicionalmente, a generalidade da doutrina, entre nós, orienta-se pela relação entre o dano sofrido e os bens atingidos pela ação lesiva do agente. Antunes Varela di-lo expressamente, ao afirmar que os danos não patrimoniais são os "prejuízos (como as dores físicas, os desgostos morais, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, os complexos de ordem estética) que, sendo insuscetíveis de avaliação pecuniária, porque atingem bens (como a saúde, o bem-estar, a liberdade, a beleza, a perfeição física, a honra ou o bom nome) que não integram o património do lesado, apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária".
Também Galvão Telles aduz que os danos não patrimoniais resultam da ofensa de bens imateriais, desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis de avaliação em dinheiro e, mais recentemente, Maria Manuel Veloso explicita que "a insusceptibilidade de avaliação pecuniária em bom rigor diz respeito aos bens atingidos, bens pessoais aos quais não pode ser atribuído qualquer valor de mercado ou de troca".
Ora, o certo é que, ao falarmos de dano, falamos da repercussão negativa que uma determinada lesão de um direito ou interesse tem na esfera de um sujeito concreto, pelo que haveremos de concluir pela inexistência de um absoluto paralelismo entre a natureza do bem jurídico atingido e a natureza do prejuízo sofrido.
Dito de uma forma mais direta: os danos não patrimoniais podem resultar tanto da violação de direitos de natureza patrimonial, como da violação de direitos de natureza pessoal; do mesmo modo que os danos patrimoniais podem resultar quer da lesão de direitos de natureza pessoal, quer da lesão de direitos de natureza patrimonial.
(…)
A emergência de danos não patrimoniais explica-se como resultado da dimensão axiológica do direito subjetivo que, para lá do seu conteúdo concreto, apresenta uma ligação estreita à pessoa, à qual vai buscar o seu sentido e fundamentos últimos.
Mas pode explicar-se, igualmente, noutras situações, pela preterição de uma ou mais faculdades inerentes ao conteúdo do direito subjetivo violado. Se no primeiro caso somos confrontados com os danos morais (propriamente ditos), a traduzir-se em dores, angústia, ansiedade, sofrimento; no segundo caso, lidamos com danos extrapatrimoniais (de que aqueles são apenas uma categoria).
A distinção a que assim aludimos não nos condena, no entanto, a aceitar a compensação de danos não patrimoniais para lá da repercussão negativa da lesão concretamente experimentada. Dito de outro modo, não basta que se verifique a preterição de uma faculdade inerente ao conteúdo do direito violado; é imperioso que o impacto negativo de tal dado possa ser comprovado prático-normativamente.

Assim, por exemplo, o julgador não pode limitar o montante indemnizatório – sem consideração dos restantes elementos ponderativos ou ao arrepio deles – apenas e só por se confrontar um lesante cuja situação financeira é frágil. A responsabilidade não é uma forma de redistribuição da riqueza, nem pode ser vista como um instrumento que poderia conduzir, em última instância, a formas de expropriação baseadas na ponderação de patrimónios.
Se assim fosse, introduzir-se-ia na dogmática ressarcitória uma contingência incompatível com a certeza do direito e violar-se-ia, dessa forma sim, o princípio da igualdade. O artigo 494º CC convida o jurista a

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

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

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

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

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.

Mas à luz do nosso direito o atraso na entrega de uma encomenda, o remarcar duas vezes aquela entrega e a delonga e problemas afins, por mais importante que esta encomenda seja, não causa um dano que afete os valores morais de uma pessoa, ou a mesma, que seja profundamente irreversível e precise de ser indemnizado, salvo prova em contrário.

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.

---

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

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

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

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.

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

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

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

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado do CACCL 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.

Determina-se assim que são devidas as apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro, e que devem ser repartidas sobre as partes, nos mesmos termos.

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, 05 de agosto 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