

SENTENÇA n.º 019/2026

Processo n.º 4212/2025

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação.
2. A entidade comercializadora tem de cumprir os termos do acordo/contrato celebrado.
3. As instalações de gás obrigam a respetiva vistoria com todos os elementos exigidos por lei (ord e equipa inspetora), mas a lei não determina um prazo para a sua realização com penalização.
4. O instituto da responsabilidade civil obriga à verificação de todos os pressupostos nos termos do art. 483.º CC, para se poder concretizar um pedido de indemnização.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada1:

Reclamada2:

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

3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante pode ser consultado em pormenor nos autos, sendo que importa ressaltar que recai sobre um pedido de indemnização por danos que entende ter sofrido com culpa das reclamadas, desde logo pelo reconhecimento da falta de comparência assumida pela --- e pelas falhas de coordenação com a ---.

Requer assim uma compensação por refeições prontas que alega ter pago (ainda que não tenha junto nenhuma prova documental), uma air Fryer paga e a deslocação, o sobrecusto elétrico, e danos não patrimoniais. Atendendo ainda ao que entende terem sido os prejuízos materiais e familiares sofridos, e o pedido de medidas corretivas para prevenir novas situações semelhantes.

É feita ainda alusão à adesão a 19.09.2025 a um contrato de eletricidade e gás com a comercializadora, tendo tido uma primeira marcação para a inspeção e ativação do serviço de gás a 29.09.2025, data em que o inspetor não compareceu, e impossibilitou a realização do serviço pelo técnico da --- presente.

A nova marcação só foi possível para 17.10.2025, tendo sido 18 dias consecutivos sem o serviço de gás, ainda que a eletricidade tenha sido instalada logo aquando da contratação.

Foram feitas queixas escritas, mas como a resposta não foi a adequada para o reclamante, o processo prosseguiu.

Reconhece que a 22.10.2025 recebeu €20 pelo reconhecimento da falha no cumprimento da marcação do dia 29.09.2025.

Pelo que requer o pagamento de uma indemnização no valor total de €685.

A Reclamada¹ – Comercializadora – veio aos autos apresentar contestação alegando primeiro por exceção, considerando que a petição inicial é inepta, nos termos apresentados e porque o reclamante invoca factos e aduz argumentos de forma absolutamente desconexa e impercetível.

Alega ainda sobre a ilegitimidade passiva material, considerando a sua atividade quanto à comercialização de energia elétrica e de gás natural.

Assim e uma vez que nas suas competências ao comercializador não cabe atribuições para a distribuição de gás, os fatores e aspetos associados e referentes à exploração da rede em todos os seus aspetos nomeadamente quanto à instalação dizem apenas respeito e são do conhecimento exclusivo do operador de rede.

Alega ainda por impugnação realizando um histórico factual do sucedido, onde sublinha que a 19.09.2025 foi feito o pedido de celebração do contrato, a 22.09.2025 foi contactado para agendar a ligação de gás, e a 23.09 foi agendado o serviço para o dia 29.09.2025, onde a entidade inspetora não compareceu.

Depois a 30.09.2025 houve reagendamento para dia 01.10.2025, mas entende que o ORD não respeitou o agendamento, e a 01.10.2025 novo reagendamento para o dia 17.10.2025 onde o processo foi concluído.

Pelo incumprimento da visita técnica a 29.09.2025 e conforme RQS foi atribuída uma compensação de €20.

O agendamento no dia 01.10.2025 para o dia 17.10.2025 dependia da disponibilidade de agenda do distribuidor e também do consumidor que para 14.10.2025 não podia.

Por isso entende que o pedido de indemnização vem sem fundamento tornando a petição inepta, dificultando a defesa da Reclamada. Ainda que o Reclamante não junte qualquer prova do dano alegado que pretendia provar.

Acrescenta que a hipótese de ausência temporária de gás não impede a utilização de outras formas de cozinhar. Não sendo por isso um dano necessário, mas uma opção de consumo.

Mesmo a aquisição da air fryer não deixa de ser uma decisão, mas não um dano emergente necessário, pelo que o pedido deve ser dado como improcedente.

Por fim entende que não se encontram preenchidos os requisitos que têm de se verificar cumulativamente para que haja necessidade de indemnizar.

O mesmo impugna os danos morais, quando indica que nos termos da lei e da jurisprudência só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral.

Acresce que não se encontrando verificados os pressupostos cumulativos que preenchem a obrigação de indemnizar e não fazendo o reclamante prova de qualquer dano, impugnam-se todos os factos alegados e deve a ação ser considerada improcedente.

A Reclamada2 – Operador Rede – veio aos autos apresentar contestação e esclarecer da atividade da mesma. E que lhe compete proceder à ativação do serviço de fornecimento de gás natural cfr Regulamento Qualidade do Serviço.

Recebeu a 19.09.2025 o pedido da comercializadora, e foi informado da necessidade de realizar inspeção obrigatória previamente à abertura do fornecimento.

A data agendada pelo comercializador foi a 29.09.2025 onde a equipa da Reclamada 2 compareceu no local, mas não foi possível proceder à instalação devido a ausência da Entidade Inspetora de Gás, o que é condição legal e regulamentar para a realização da respetiva ativação de fornecimento.

A 01.10.2025 foi rececionado novo agendamento pelo comercializador com marcação para o dia 17.10.2025, onde a Reclamada 2 esteve no local e foi possível concretizar a instalação do contador e proceder à abertura do gás.

Por isso entende que em momento algum houve incumprimento da sua parte. Não se verificando qualquer atuação culposa ou negligente que lhe seja imputável, pelo que o pedido de indemnização não tem fundamento legal ou factual no que toca a si.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor de **€685** (seiscentos e oitenta e cinco euros) indicado pelo Reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e as Reclamadas, devidamente representadas por mandatários.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas, e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

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

O processo é assim o próprio e as partes capazes, mas existem desde logo duas exceções para apreciar.

Foi levantada a ilegitimidade passiva da reclamada 1, mas considerando que esta é a comercializadora, e tendo sido realizado o contrato com a mesma, não se discutindo as competências alusivas à inspeção ou ao ORD, mas sim um pedido de indemnização por danos alegadamente decorrentes da delonga do agendamento, entende o tribunal que a Reclamada 1 é parte legítima no processo, com os efeitos do CPC.

Foi também levantada a exceção dilatória pela Reclamada 1, ao suscitar a ineptidão da petição inicial nos termos do CPC, pelo seu art. 186º n.º 1 e 2 al. a), e art. 278 n.º 1 al. b).

Este tribunal concorda que o pedido formulado não é o mais claro nos factos invocados e argumentos utilizados, e que há ausência de qualquer prova documental, o que se irá apreciar em sede de direito.

O valor da ação apresentado não está totalmente justificado, e nem em audiência o Reclamante conseguiu refazer tal, pois não juntou nenhum elemento (além da fatura da air fryer que já tinha aludido), pelo que a apreciação recai sobre a existência de dano, e de dano não patrimonial que seja imputável às reclamadas.

Por isso não podemos dizer que o tribunal não entenda o pedido, não sendo assim de dar deferimento à exceção, mas sim podendo o tribunal debruçar-se sobre a questão alegada.

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

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante é titular do contrato de energia de eletricidade e gás com a Reclamada1,
- b. Tendo aderido a 19.09.2025
- c. Tendo sido ligado o serviço de eletricidade em data que este tribunal desconhece,
- d. E sido agendada a inspeção obrigatória para a ligação do gás para 29.09.2025,
- e. Data, contudo, que a equipa inspetora, por via da Reclamada 1, faltou,
- f. O que levou a que fosse paga a compensação legal de €20;
- g. Houve reagendamento junto das partes a 01.10.2025
- h. Tendo ficado agendado o dia 17.10.2025, face à agenda e disponibilidade das partes envolvidas

- i. Desconhecendo o tribunal se haviam outras datas disponíveis antes de 14.10.2025 (pois não ficou esta pela agenda do reclamante),
- j. Não existindo na lei um prazo ou data estipulada para esta realização,
- k. Uma vez que se trata de um contrato novo,
- l. Mas efetivamente a possibilidade de ligação de um serviço de gás depende de uma equipa onde todas as partes têm de estar, dependendo sempre do agendamento enviado pelo comercializador ao operador de rede para ir ao local, com os inspetores, e o cliente, mas tendo de haver essa mesma disponibilidade,
- m. Sendo que da ótica do comercializador há todo o interesse em que haja a ligação o mais rápido possível, para poder começar a faturar.
- n. Mas houve uma delonga que não pode o tribunal indicar que já não fosse do conhecimento do reclamante desde 01.10.2025 e que poderia levar o mesmo a ponderar inclusive a resolução do contrato de gás,
- o. Mas o fez manter o agendamento e o interesse no contrato, aguardando a data,
- p. Apesar de realizar reclamações sobre tal.
- q. Não há no contrato nenhuma alusão a um prazo de ligação do serviço de gás que pudesse levar o tribunal a apreciar do incumprimento contratual.
- r. Quanto a danos patrimoniais causados com estes procedimentos nenhuma prova foi junta aos autos de danos sofridos.
- s. Podendo considerar-se que existiram transtornos, mas não indemnizáveis à luz do nosso direito.

7.2 Factos não provados:

- a. Que as Reclamadas tenham violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento de Qualidade do Serviço de gás;

- b. Que haja um ilícito pela delonga no agendamento ou pela data que efetivamente o serviço foi realizado.
- c. Que a compensação legal de €20 não tenha sido paga pela parte faltosa.
- d. Que o reclamante tenha tido danos (patrimoniais e não patrimoniais) devidamente comprovados no processo, com mérito e nexo, para serem compensados.

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 e contestação 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 Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante e a Reclamada¹ dispõe de um contrato para a prestação de serviços de energia, onde estamos a discutir a cessação do contrato de gás.

Sendo que desde logo se esclarece que no entendimento deste tribunal, o ORD – Reclamada 2 - tendo cumprido os agendamentos realizados, nenhuma matéria tem neste processo em apreciação – face a essa prova de que esteve nos agendamentos recebidos/pedidos pelo comercializador – de que haja da sua parte ilícito que leve à apreciação de uma indemnização.

Pelo que quanto à Reclamada 2, e perante o dado factualmente como provado, entende o tribunal dever ser a mesma absolvida.

Desconhecendo o motivo pelo qual internamente a agenda estava sem disponibilidade entre o dia 01.10.2025 e o dia 14.10.2025, mas não impondo o contrato um prazo para a instalação de serviços, após a adesão, não podemos indicar que haja incumprimento contratual.

Em termos legais há também ausência de delimitação de prazo para tal ocorrer.

Cumprido, no entanto, enquadrar o litígio ainda no âmbito da lei dos serviços públicos essenciais, como acima frisámos.

A lei supramencionada determina no seu âmbito de aplicação, no art. 1º, que: «1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente. 2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;»

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o artigo 3.º determina um princípio geral de que prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

O que é nosso entendimento que terá ocorrido, pelo recebimento de informação quanto ao agendamento, a falta e depois o dito reagendamento, mas não podemos esquecer que para a referida inspeção obrigatória para a ligação do gás o legislador faz ainda depender da ida ao local de uma equipa que tem

de estar completa com todos os intervenientes, e que as relações entre o comercializador e o operador de rede também ficam sujeitas ao Regime das Relações Comerciais, aprovado por Regulamento.

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de gás não estabelece a Lei dos Serviços Públicos essenciais nada mais relevante a esta discussão de um pedido de indemnização por alegados danos.

Será relevante ainda sublinhar legalmente o que foi estipulado quanto ao relacionamento comercial entre os intervenientes no setor, e que resulta do estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) aprovado pela ERSE, atualmente comum para o setor elétrico e para o setor do gás, e é de aplicação a todo o território nacional.

As principais matérias tratadas no regulamento são as seguintes:

- *Identificação dos intervenientes no setor elétrico e respetivas atividades e funções;*
- *Princípios e regras gerais de relacionamento comercial, incluindo as obrigações de serviço público e de serviço universal;*
- *Relacionamento comercial dos operadores das redes de transporte e de distribuição, dos produtores de energia elétrica, dos agregadores e dos comercializadores, nomeadamente para efeitos de faturação e de pagamento;*
- *Relacionamento com os clientes (obrigações de fornecimento, celebração do contrato, faturação e pagamento, bem como interrupção e restabelecimento do fornecimento);*
- *Regime de mercado (modalidades de contratação, registo de agentes, regime dos mercados organizados e da contratação bilateral, escolha e mudança de comercializador, escolha e mudança de agregador, quadro de supervisão do funcionamento dos mercados de eletricidade);*
- *Condições comerciais de ligação à rede;*

- *Medição, leitura e disponibilização de dados de consumo e de produção;*
- *Resolução de conflitos.*

A aplicação de algumas das regras estabelecidas no RRC depende da aprovação de normas complementares, com um conteúdo mais detalhado e uma natureza procedimental.

A aprovação das normas complementares inicia-se, geralmente, com a apresentação de propostas fundamentadas por parte das empresas reguladas (enquanto destinatárias das obrigações estabelecidas) e envolve um processo de consulta prévia, assim como a obtenção de pareceres dos órgãos consultivos da ERSE.

Dá-se nota ainda para o Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho, aprovou o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, e revogou o Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro.

Mas nenhum destes diplomas determina um prazo para a referida instalação após contrato, ficando as partes dependentes da agenda, ainda que o comercializador e o consumidor tenham interesse que tal decorra de forma célere, e sendo comum que em 30 dias ocorra, mas não há estipulação de penalização por outro prazo.

A previsão resultante destes diplomas de que a falta de uma das partes a um agendamento, já traz pelo legislador uma ideia de penalização de €20, mesmo que esta quantia seja baixa, e não corresponda a uma indemnização de danos, mas a uma forma de tentar evitar a falta do agendado.

E neste caso a mesma foi paga pelo comercializador pela falta decorrente do agendamento que falhou a equipa de inspeção a 29.09.2025.

Contudo e para a questão em apreço discutimos um pedido de pagamento de uma indemnização, pelo que deverá atender-se ao facto da responsabilidade civil ter de cumprir genericamente, para poder ser colocada esta hipótese, os requisitos previstos no art. 483.º CC, onde entre os quais considera este tribunal não estarem cumpridos todos os pressupostos legalmente previstos que legitimem o pedido.

A somar que não há qualquer prova aos autos de danos patrimoniais que o reclamante apresente, que comprovem que gastou dinheiro em despesas, ou que teve um agravamento patrimonial das despesas com luz. E com o devido respeito as suas conclusões pessoais (não em relatório técnico ou documentadas, nenhum valor podem ter para o tribunal sendo apenas comentários que este tribunal não tem de se debruçar).

Acrescente-se que a compra de um equipamento *Air Fryer* a 11.10.2025, quando a marcação já estava agendada para dia 17.10.2025 por €59, é uma aquisição que legalmente não se pode imputar a nenhuma das reclamadas, pois a compra de um equipamento é uma decisão do reclamante, e será um bem que ficará com o mesmo, não uma despesa de compensação à luz da lei, o que a considerar-se podia mesmo constituir enriquecimento sem causa.

A própria lei como supra já referido prevê apenas uma compensação quando há a falta de uma das partes para qualquer deslocação agendada, e o valor de €20 mesmo muito baixo, é a quantia prevista.

A prova de outros danos é assim essencial para que o pretendido possa ter provimento.

Sendo que o tribunal não duvida na vida familiar que haja transtornos pela delonga na ligação de um serviço (embora o cliente tivesse já eletricidade no local), desconhecendo e não tendo de conhecer o tribunal porque se mudou

o reclamante para um local onde ainda não estava tudo funcional, e que eletrodomésticos tem, qual a composição do agregado familiar, onde fez as refeições, e etc, se nada disso for comprovado.

Mas sublinhe-se que mesmo tendo documentos que provassem por exemplo a compra de alimentos, banhos tomados num hotel, etc, isso não era por si só garantia de qualquer indemnização ao consumidor. Pois o instituto da responsabilidade civil obriga a que uma série de pressupostos se completem cumulativamente.

Sublinhe-se que é da essência da figura da responsabilidade civil (ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco), a existência de um nexos de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

A verdade é que o reclamante que tem à luz da lei e como consumidor o ónus da alegação de um dano, e terá de o demonstrar. Sempre se acrescenta que quanto ao nexos de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional. Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

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

Transpondo essa exigência para o caso concreto tem que se demonstrar que as Reclamadas teriam como partes incumprido com os deveres alusivos, e que este incumprimento é que tenha causado um dano específico.

Ora da matéria factual dada como provada, não havendo nenhum prazo estipulado no contrato para que a reclamada realizasse do agendamento junto do ORD, e não tendo o ORD falhado na marcação / agendamento realizado, a delonga em concreto do reagendamento de 01.10.2025 (não 10.10.2025 como foi indiciado), para o dia 17.10.2025 dependeu de agenda das partes, (inclusive o reclamante não podia a data de 14.10.2025 de acordo com chamada), mas a dita delonga na ausência de prazo não é um ilícito ou um incumprimento das partes que seja penalizado pela lei.

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

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

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

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

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

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

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

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

Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa¹, e da jurisprudência², bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que

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

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.

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 reclamante, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou o Reclamante fazer prova de quaisquer danos não patrimoniais contra e com culpa das reclamadas, que alega, termos em que deve decair esse peticionado.

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.

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.»

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se:

- a. Improcedente a exceção dilatória de ineptidão da P.I.;**
- b. Improcedente a exceção dilatória de ilegitimidade passiva da Reclamada ---;**
- c. A ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de janeiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos