

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 2548/2025

SUMÁRIO:

I - Por força da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação efetiva das condições de embarque de bagagem.

II - O apuramento de responsabilidade civil depende do cumprimento de vários pressupostos legais.

III - Comprovando o autor a origem de danos não patrimoniais que possam ter existido, estes podem ser ressarcidos nos termos e moldes a definir pelo tribunal.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

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 CICAP foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 13 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, é fixado de acordo com o pedido que o tribunal arbitral recebe do reclamante aquando da apresentação do mesmo, e que pode ser consultado na íntegra nos autos.

Neste caso centra-se na discussão de petição de €318.15 de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que estão a ser peticionados face ao descrito e apresentado em sede de audiência, com relevância para a nossa decisão, na atuação da Reclamada.

O Reclamante descreve que a 15/16 setembro ligou para a linha de apoio da reclamada para saber se poderia transportar computadores portáteis na mala de porão. Indica que foi informado que sim, com a ressalva de que a reclamada não se responsabilizaria por danos.

O reclamante decidiu levar os equipamentos na sua mala de porão e para precaver extravios ou danos nos computadores durante a viagem celebrou um seguro de viagem.

Já no aeroporto e quando questionado respondeu que levava computadores conforme telefonema que fizera. Contudo ali foi impedido de levar os equipamentos que só poderiam ir na mala de cabine. O que o obrigou ali a refazer a mala e a ter de deitar fora as embalagens que tinha preparado para convenientemente colocar os equipamentos, assim como plásticos de vácuo.

No momento do embarque, foi informado de que a sua mala por falta de espaço teria de ir para o porão. Ali o reclamante tentou explicar que as baterias fariam perigar o voo, e que a sua mala de cabine era de tecido frágil e que por isso mal protegia os computadores.

Ainda que informado que em caso de dano a Reclamada teria seguros para o efeito, ao reclamante desolado foi dada a hipótese de falar com a tripulação no sentido de tentar pela sensibilidade que pudesse embarcar, e tendo esperado que todos os passageiros se sentassem. O problema foi resolvido mas o

reclamante ficou de coração apertado até ao embarque de Lisboa para Praia. O que felizmente correu bem.

Mas ficam algumas questões deixadas pelo reclamante, porque não pode embarcar os computadores na mala do porão, e depois por falta de espaço a reclamada já pretendia remeter a mala de cabine com os computadores no porão.

Porque é que obteve uma informação por telefone e outra no balcão do check in. A fim de precaver e com receio que a mala fosse para o porão face à informação que tivera pelo telefonema teve todo o cuidado no embalamento, e optou por fazer um seguro de viagem.

Indo a mala com os computadores na cabine o propósito de utilizar o seguro em caso de extravio ou dano na mala de porão acabou por se revelar um gasto desnecessário. E tudo com base numa informação errada prestada pela reclamada.

Requer assim que a reclamada seja condenada ao pagamento na quantia indevida despendida no seguro contratado no valor de €68.15, e ainda deverá ser a reclamada condenada ao pagamento de uma indemnização de €250 a título de danos não patrimoniais causados.

A Reclamada apresentou contestação alegando por impugnação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que aqui sublinhamos a mesma aceitar a parte relativa ao reclamante ter efetuado uma chamada para o número de apoio da reclamada, mas rejeitando os efeitos jurídicos pretendidos pelo reclamante.

Impugnando o demais expressamente alegado por desconhecer ou não corresponder à verdade, acrescentando que desconhece se o reclamante beneficiou do seguro contratado, ainda que o seguro no documento nos autos não abrangia exclusivamente o transporte de bagagem de porão.

Sendo terceira ao seguro celebrado, e sublinhando que o reclamante celebrou o referido seguro por opção própria. Devendo ser julgado improcedente o pedido.

Relativamente à indemnização a mesma apresenta-se manifestamente desproporcional e infundada uma vez que o reclamante não adota qualquer critério para a sua fixação, nem logra fazer prova de qualquer dano patrimonial que justifique a quantia que peticiona e o nexo de causalidade entre os alegados factos e o dano.

Deve por isso o pedido formulado a título de danos não patrimoniais ser julgado totalmente improcedente, por falta de fundamentação de facto e de direito absolvendo-se a reclamada do pedido formulado.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao apresentado fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€318.15** (trezentos e dezoito euros e quinze cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, 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 legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos factos provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante adquiriu uma viagem a realizar no trajeto Porto para Praia, a realizar no dia 16.09.2025,
- b. Na qual pretendia viajar com equipamentos portáteis,
- c. Tendo para o efeito contactado telefonicamente a linha de apoio da Reclamada, a 15.09.2025, no sentido de se informar da melhor forma de acondicionamento dos bens na viagem
- d. E da possibilidade de os levar na bagagem de porão, tendo obtido indicação de que poderia levar os mesmos na bagagem a ser despachada,
- e. Conforme testemunhado, e indicação confirmada em sede de audiência arbitral.
- f. Com base nesta informação o reclamante tomou a iniciativa de realizar um seguro com vários componentes relativos a assistência em viagem, junto da Fidelidade, pelo valor de €68.15, no dia 15.09.2025.
- g. No dia da viagem e junto ao balcão do check in a bagagem que tinha sido devidamente acondicionada para o efeito, não pode ser despachada com os equipamentos portáteis,
- h. Tendo ali no momento o reclamante de a reabrir, de ajustar os bens, e colocá-los na mala de mão.

i. O que causou um nível de stress para o embarque que se agravou pelo facto de já na porta ter sido chamado a entregar a mala para ser despachada, por alegada falta de espaço na cabine.

j. Mais uma vez viu-se o reclamante numa situação de stress criada pela reclamada, quando tudo tinha tratado e feito para poder despachar a bagagem,

k. E teve de estar a peticionar o especial favor da sua bagagem – que estava sem efetiva proteção – poder ir na cabine se a tripulação e o espaço o permitisse.

l. Conseguiu embarcar e viajar, mas sempre com receio de que a forma como teve de acondicionar à pressa no balcão do aeroporto não fosse a suficiente.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que a reclamada tenha cumprido o seu dever de informação adequada;

b. Que a reclamada tenha tido intervenção ou decisão na escolha e na aquisição de um seguro pelo reclamante.

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/testemunhos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda quanto a transporte aéreo de passageiros, que fica sujeito ao Regulamento do transporte aéreo de passageiros e aos termos e condições contratuais em apreço.

Contudo da matéria factual foi colocado em causa um pedido de indemnização por violação de devida informação, e dano patrimonial, e ainda por danos não patrimoniais sofridos relativos ao comportamento da reclamada.

Por isso deve ser feita menção à Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que pretende traduzir as devidas garantias aos consumidores quer ao direito à qualidade dos bens e serviços, à informação e à proteção quanto a danos sofridos.

Acrescente-se que sendo este conflito fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras supra referidas, entendemos estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assente, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem poder olhar apenas à questão pessoal aludida, mas não podendo evitar a devida tramitação pelos níveis de stress denunciados e causados quer quando o passageiro tentou despachar a bagagem, como depois no portão de embarque, e que o mesmo tentou prevenir-se e evitar.

A legislação de defesa do consumidor é unanime em referir-se ao direito à informação, e à divulgação das condições, e ainda que existam bens que pela sua fragilidade possam levantar questões de segurança, nunca foi provado ter sido informado ao consumidor que os portáteis não poderiam ser enviados via porão, o que aliás resultou da informação testemunhada em chamada.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Não podendo, no entanto, justificar-se que em momento algum que a reclamada tenha obrigado a adquirir um seguro, decisão única e exclusivamente do reclamante.

Confirmando-se inclusive que este seguro tinha outras coberturas que não apenas a bagagem de porão.

Pelo que não pode este tribunal considerar que nos termos dos pressupostos da responsabilidade civil, previstos no art. 483.º CC e ss, se possa dizer existir um nexo de imputação entre a despesa do seguro e a ausência de

despacho da bagagem, pois mesmo que esta tivesse sido despachada como pretendido, essa despesa nunca seria imputável à reclamada.

Pelo que entendemos que tem de decair por falta de prova, o pedido de reembolso do valor pago pelo seguro como dano patrimonial que pudesse ser imputável à reclamada.

Já quanto ao peticionado para o pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais, em termos legais, cumpre esclarecer sumariamente que 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 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.

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

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

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

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

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever

geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

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

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

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

5) 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 pode ser considerado

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 procedentes, comunica-nos que o ordenamento jurídico considerou meritória a compensação.

Quanto aos danos patrimoniais, aliás, atenta a intencionalidade do artigo 494º CC, perde sentido densificar as outras circunstâncias do caso por referência à gravidade da ofensa e à extensão do dano, já que o efeito do preceito é apenas limitar a indemnização que coincide com a totalidade do dano apurado. Os elementos ponderativos apenas podem ser cogitados a propósito dos danos não patrimoniais. Ora, quanto a estes, é óbvio que, não obstante a não tradução pecuniária do dano, a sua gravidade pode ser aferida em função considerando a natureza e intensidade do dano causado e sublinhando que “a gravidade da ofensa permite atenuar resíduos de subjetivismo, quanto às consequências da lesão. E, nessa medida, contribui para tratar de forma igualitária, na medida do possível e desejável, os afetados por semelhantes lesões”.

Podem ainda ter-se em conta elementos objetiváveis – idade, constituição física do sujeito, tipo de vida, grau de reputação social, hábitos, notoriedade da pessoa. Nas demais circunstâncias do caso, haverá outros elementos a ter em conta. De facto, da mesma forma que intervém no juízo de redução da indemnização o elemento culpa, outros aspetos dogmáticos atinentes à fundamentação da responsabilidade podem ter aqui uma palavra a depor. Designadamente, se a culpa é um dos pressupostos do ressarcimento e o grau de culpabilidade – não interferindo em termos de fundamentação da responsabilidade – intervém (ou pode intervir) a este propósito para efeitos de redução da indemnização, nada parece obstar a que outros pressupostos que, considerados em termos absolutos, fundam a responsabilidade possam ser chamados à colação para, considerados em termos de grau, limitarem a indemnização (ou auxiliarem o juízo de fixação da compensação dos danos não patrimoniais). Entre outros requisitos, pensamos, designadamente, na causalidade, por nós pensada em termos de imputação objetiva.

Cindindo-se esta em dois segmentos imputacionais ou causais – a causalidade fundamentadora e a responsabilidade preenchedora da responsabilidade – curamos, agora, da primeira para considerar que, atenta a nossa perspetiva axiologicamente densificada, é possível chegar à afirmação de um juízo de imputação sem a prova concreta do que outrora vinha conhecido por condicionalidade sem a qual.

A gravidade da lesão pode, porém, ser compreendida segundo uma ideia de proporcionalidade. Em regra, os danos mais graves correspondem à lesão de bens de maior valor axiológico, às quais seria atribuída uma indemnização de montante superior.

Mas, até porque o critério não pode funcionar isoladamente, não existe uma correspondência necessária entre valor do direito violado e a gravidade do dano. À ideia de proporcionalidade devemos reconhecer um alcance próprio intimamente ligado à intencionalidade predicativa da juridicidade. É, aliás, nesse sentido que se pode compreender a tentativa de uniformização jurisprudencial dos montantes indemnizatórios, em abono do princípio da igualdade, o que não nos deve condenar à necessidade de adotar um sistema tabelar que deixe de ter em conta as especificidades do caso concreto, contrariando, assim e aliás, a determinação genérica do legislador, de acordo com o artigo 494º CC.»

num pedido, como este de pagamento de danos não patrimoniais, e o que não pode ser atendido.

Desta feita somos levados a concluir que houve um dano não patrimonial na atuação quer de má ou deficiente informação prévia à viagem, como no tratamento dado ao consumidor no aeroporto e na hora de embarque no Porto, que pelos níveis de stress e angústia provocados pela Reclamada ao consumidor devem levar a efetiva compensação do mesmo do sucedido.

Assim segundo o n.º 1 do artigo 496º CC, só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pela Reclamante merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão proferida pelo Tribunal Arbitral de consumo afeto ao CACRC, de 15/05/2018, no proc. n.º 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica.

É entendimento generalizado que os consumidores se encontram numa situação mais desfavorecida na relação jurídica face ao agente económico, sendo, também por isso, a relação jurídica de consumo um domínio em que a conflitualidade tende a gerar mais conflitos, embora estes tendam a ser de pequena monta.

Deste modo, por força do disposto naquele n.º 1, do artigo 12º da Lei 24/96, os danos não patrimoniais (tais como a dor, alguns tipos de incomodo, o

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.

mal-estar e o desconforto) resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos são passíveis de serem indemnizados.

Tendo o tribunal, nos termos do n.º 3, do citado artigo 496º e do disposto no art.º 494, ambos do Código Civil por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes, liberdade para fixar o montante compensatório de tais danos, atendendo ao pedido realizado e ao que considerar ter sido dado como provado.

E por isso entende este tribunal, com base em critérios de equidade, dimensão do dano (que não foi elevado), grau de culpa do agente (não foi intencional), situação económica do lesante e do lesado, ser adequando fixar um montante compensatório para tais danos com o sucedido no prévio e no embarque da viagem, em 80,00€, para regularizar a sua situação.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo a Reclamada apenas de compensar o mesmo por danos não patrimoniais comprovados, pelo pagamento do valor suprarreferido, para o IBAN que aquele venha a remeter a este tribunal, depois da notificação da sentença.

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 CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Determina-se, pois, que são assim devidas as taxas pagas ou a pagar no presente processo, repartidas pelas partes conforme Regulamento do Centro.

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 €80 a título de indemnização por danos não patrimoniais.

Deposite e notifique.

Porto, 13 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos