

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 2768/2025

SUMÁRIO:

I - Por força da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação efetiva, conjugados com os termos que tenham sido contratados ou que no caso se apliquem aos bilhetes emitidos.

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

III - Cabe ao autor a prova de danos não patrimoniais que possam ter existido, de acordo com a lei, não merecendo tutela os meros transtornos e contrariedades.

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 11 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 da reclamante aquando da apresentação do mesmo.

Neste caso centra-se na discussão de petição de €500 de indemnização por danos não patrimoniais que estão a ser peticionados face ao alegado nos seguintes termos:

«No passado dia 16 de julho de 2025 a irmã da requerente adquiriu duas passagens aéreas de voos operados pela requerida, para que ambas pudessem estar no funeral da sua mãe, com partida em Lisboa e tendo como destino São Paulo.

O valor de cada viagem foi de €1259.34, e a irmã da requerente adquiriu os voos via [REDACTED], mas estes seriam supostamente operados pela [REDACTED] linhas aéreas brasileiras.

Ao chegarem ao aeroporto a requerente e a sua irmã depararam-se com grandes filas e que infelizmente não puderam ser evitadas com o check in on line pois ao tentar na [REDACTED] era rececionado aviso de que deveriam fazer o check in na companhia parceira, que iria operar o voo, e ao tentar na [REDACTED] era informadas que não era possível proceder, pois o voo havia sido comercializado por outra empresa, logo a requerente perdeu esse tempo no check in e ainda teve o controlo de imigração.»

Foi ainda informado o motivo da viagem que seria de luto, e indicado que poderiam requerer a tarifa por luto, embora do pedido nada conste nesse sentido para este tribunal apreciar.

Continuam na sua alegação de que conseguiram prosseguir a tempo e ao serem levadas para a aeronave apuraram que não era [REDACTED], nem [REDACTED], mas sim da [REDACTED] Sublinham por isso que adquiriram bilhetes para ser uma operadora, e acabou por ser uma operadora de serviço bastante inferior a operar, tendo a requerente solicitado da possibilidade de se sentar com a sua irmã, devido a depressão severa da mesma, pelo luto, mas tal foi negado.

Os assentos era minúsculos, e mal se conseguiu acomodar. Os ecrãs para providenciar algum entretenimento e ajudar a passar o momento da

viagem, nem o USB para carregar, nem o Wifi funcionavam adequadamente e nenhuma destas informações foi transmitida com a devida antecedência.

Tendo reclamado junto da companhia que deveria ter operado o voo, uma vez que já tiveram experiências anteriores, onde todo o serviço prestado o fora de forma íntegra e a qualidade e preço muito inferior, a mesma alegou que nenhuma movimentação poderia realizar com a reserva pois havia sido vendida pela [REDACTED].

Nenhum reembolso parcial ou compensação foi feito, quanto a esta alteração dos serviços, bem como não houve reembolso de tarifa de luto citada pelo colaborador no aeroporto.

Assim peticiona que lhe seja efetuado o reembolso de 20% do valor da passagem, em €250, e paga uma indemnização de €250 por danos não patrimoniais causados pela requerida.

A Reclamada apresentou as suas alegações escritas, que podem ser consultadas na íntegra nos autos, mas de onde se retira com interesse para a nossa decisão que quanto aos factos corresponde à verdade que tenha sido adquirido um bilhete para o voo TP5001 de Lisboa para São Paulo Viracopos, comercializado pela [REDACTED] e operado pela companhia aérea [REDACTED] Linhas Aéreas Brasileiras, no dia 17.07.2025.

Impugna e rejeita todas as conclusões que a reclamante ademais pretende retirar no seu formulário de reclamação.

A alegação de que o pedido de incumprimento contratual por o voo adquirido ter sido operado por uma companhia aérea com serviço bastante inferior, é baseada na Lei n.º 24/96. Da referida lei sublinha no art. 2 n.º 2 bens serviços e direitos fornecidos, prestados ou transmitidos, e no presente caso a [REDACTED] foi a empresa responsável por prestar o serviço de transporte aéreo à reclamante como operadora do voo TP 5001 daquele dia.

Entende a Reclamada que a Reclamante deveria fundamentar o seu pedido no Regulamento n.º 261/2024 que estabelece as regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros. Prevendo o mesmo que as obrigações ali previstas deverão recair sobre a transportadora aérea operadora que operou ou pretende operar um voo, seja em aeronave própria ou não.

Sendo a operadora a [REDACTED] Linhas Aéreas Brasileiras conforme indicação no título de transporte como no momento da reserva não há dúvidas que deve ser a mesma a responsável pelo pedido formulado.

A resposta que a Reclamante junta não leva a depreender que a [REDACTED] conhecia que a [REDACTED] ia colocar a [REDACTED] a operar o voo em causa. Pelo que não tinha forma de informar a reclamante dessa alteração.

Entende ainda a Reclamada que a irmã da Reclamante não é a primeira vez que acaba por ter um voo operado pela [REDACTED] que vem a ser operado pela [REDACTED], sem que haja essa informação prévia.

E transcreve a posição da [REDACTED] em: *«Informamos que, para garantir a continuidade da operação e manter o compromisso com os clientes, a [REDACTED] pode realizar troca de aeronave por uma operada por companhia aérea parceira. Essa medida está prevista no contrato de transporte aéreo e visa assegurar a execução regular do voo, dentro dos padrões de segurança, pontualidade e atendimento estabelecidos pela empresa. Entendemos a sua expectativa em voar em aeronave da [REDACTED] e reforçamos que, mesmo com a substituição, os serviços prestados a bordo seguem padrões acordados com a empresa parceira, buscando minimizar qualquer impacto na experiência da viagem.»*

Entendendo que é a [REDACTED] a responsável pela execução defeituosa do voo contratado, esta ofereceu uma compensação de 200 reais para amenizar os impactos.

Assim a Reclamada não pode ser considerada responsável pelo ocorrido e obrigada a pagar o reembolso de 20% do valor do bilhete, bem como não poderá ser condenada a pagar indemnização por danos não patrimoniais.

Alegando sobre o conceito de dano, conclui que sempre se dirá que o valor peticionado é absolutamente desrazoável face à falta de gravidade dos danos alegados e os padrões indemnizatórios vigentes.

Nestes termos requer que a ação seja totalmente improcedente.

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 pela 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 €500 (quinhentos euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamante, representada pela sua procuradora irmã Liliane Silva.

A Reclamada havia justificado a sua ausência, e enviou aos autos as suas alegações escritas.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informada que posteriormente seria notificada 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 fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. A reclamante adquiriu uma viagem de Lisboa para São Paulo, para o dia 17.07.2025 junto da [REDACTED],
- b. Com o código de reserva XNQUY3, e nm de bilhete 047 219 980 6333.
- c. O voo TP 5001 com partida às 11h, tem no seu recibo de bilhete a menção de que será operado pela [REDACTED] Linhas Aéreas Brasileiras

Operado por [REDACTED]
Operated by: [REDACTED]
Comercializado por [REDACTED]
Marketed by: [REDACTED]
Reserva [REDACTED]
Booking status (1): OK

- d.
- e. Tratando-se de uma tarifa Basic
- f. Foi pago o valor de €1259.34
- g. E quanto ao bilhete eletrónico são dadas indicações em aviso legal para os passageiros que as condições podem ser consultadas junto do site da transportadora.
- h. Sendo que uma resposta a operadora [REDACTED] alude a que as informações do serviço estão detalhadas no seu Regulamento disponível para consulta sempre que necessário.
- i. O Check in não foi possível on line na app da [REDACTED] por não ser esta a operar o mesmo;
- j. Nem na app da [REDACTED] por não ter sido a mesma a vender aquele,

k. Sendo que os dados do voo realizado por companhia aérea parceira tinham de ser solicitados diretamente à companhia

l. E na informação do voo – já efetuado – é referido que o voo é operado pela [REDACTED], ainda que esta informação seja posterior:



Seu voo para
São Paulo - Campinas

LIS	✈	VCP
11:00	Direto	17:05
17/07		17/07

Voo já efetuado

Voo 5001

Lisboa → São Paulo
Campinas

Partida 11:00 Chegada 17:05

Embarque: 10:00 Fim do embarque: 10:40
Terminal 1 • Portão --

Voo operado por [REDACTED] Aeronave
332 High Density

m.

n. Do registo do voo, não consta a marcação antecipada de assento, mas sim as refeições e bebidas, e o sistema individual de entretenimento,

o. Sem especificar as condições do mesmo.

p. O voo foi prestado, sem que fosse cancelado ou alterado.

q. Não se colocando em causa a assistência prevista no Regulamento do Transporte Aéreo de passageiros.

r. As condições gerais de transporte da [REDACTED] são públicas e consultáveis em: [REDACTED]

s. Das mesmas consta a informação relativa a partilha de códigos abaixo:

t. « 2.3 Acordos de Partilha de Códigos ("Code Shares") Aviso sobre a identidade da companhia aérea operadora Em alguns serviços, temos, com outras transportadoras aéreas, acordos conhecidos por "Code Shares" (Acordos de Partilha de Códigos), o que significa que, mesmo que tenha uma ou mais reservas connosco e tenha

um ou mais Bilhetes em que o nosso nome ou o nosso Código Designativo de Transportadora Aérea aparece como transportadora, a/s aeronave/s pode/m ser operada/s por outra/s transportadora/s, mas, apesar disso, o seu contrato é connosco. Se for Condições Gerais de Transporte esse o caso, informá-lo/la-emos, aquando da realização da/s sua/s reserva/s e aquando do/s seu/s registo/s ("check-in") no aeroporto, sobre qual a transportadora que opera a aeronave. Em tal situação, o nível de serviço poderá ser diferente, se houver diferenças entre as condições de serviço da companhia aérea que opera o voo e estas condições de transporte, as condições de serviço da companhia aérea que opera o voo prevalecem. Nos casos em que uma reserva inclui voos operados por uma ou mais companhias aéreas, a informação sobre a companhia aérea que opera o voo será fornecida no momento da reserva. Se, no momento de realizar a reserva, não se conhecer a identidade da companhia operadora, a transportadora contratual terá o cuidado de informar o passageiro assim que for conhecida a identidade da mesma. (...) O passageiro deve fornecer os dados de contacto corretos no momento da reserva para permitir tal notificação.»

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

- a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal;
- b. Que a Reclamada tinha conhecimento à data da venda do bilhete de que seria uma entidade diferente da mencionada no mesmo, a operar o voo.
- c. A resposta da empresa [REDACTED], que chega aos autos num print, cujos metadados de dia e hora não podem ser confirmados pelo tribunal processualmente, não comprova que a [REDACTED] tinha este conhecimento.
- d. Apenas alude que o voo já seria operado pela [REDACTED], mas não alude a quem disso sabia: a [REDACTED] ou a [REDACTED]?

Após a análise, identificamos que a emissão foi realizada por meio de outra companhia aérea, e o voo já seria operado pela companhia parceira [REDACTED]. Gostaríamos de destacar que, ao adquirir passagens por meio de terceiros, é responsabilidade dessas informar seus clientes sobre as condições do voo, os documentos necessários para a viagem e detalhes referentes à operação, incluindo a aeronave utilizada.

e.

f. Não há prova de qualquer dano grave em termos morais, ou na pessoa da reclamante, que permita concluir do impacto gravidade do caso, para além do testemunho

g. Questões médicas, ou outras afins.

h. Nem há prova que estejam cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil, que obriguem ao pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais.

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 a 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 Regulamento n.º 261/2004.

Contudo da matéria factual foi colocado em causa um pedido de indemnização/compensação de 20% por incumprimento contratual e por danos não patrimoniais sofridos, e não um pedido de assistência, cancelamento ou alteração dos voos.

Por isso a menção feita à lei de defesa do consumidor, e às garantias que têm de ser prestadas e dadas por quem vendeu o bilhete – a Reclamada.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou 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 à questão pessoal aludida, do luto e das dificuldades da reclamante passageira, que não estando provadas nos autos com documentação não se colocam em causa, mas em nada alteram a nossa decisão que tem de ser pelo Direito.

Desde logo não se duvida que todo o caso e aquela viagem foi de enorme transtorno, mas entendemos que não gera direito a uma indemnização ou compensação como explicitaremos.

A legislação de defesa do consumidor é unanime em referir-se ao direito à informação, e à divulgação das condições. Mas inclusive quer pelo bilhete eletrónico em causa como pelo confessado no pedido, a reclamante sabia que estava a comprar um bilhete à [REDACTED], mas quem ia operar era a [REDACTED].

E não havendo prova de que a [REDACTED] estava informada pela [REDACTED] de que outra seria a entidade no dia a operar, prevendo as condições de transportes que possa haver essa mudança e que inclusive só no check in se obtenha essa nova indicação, com os talões ou dados de embarque – como matéria factual dada como provada – é o suficiente para fazer-se decair uma penalização ou compensação por alegada falta de informação.

Os termos do bilhete, as suas condições, não garantiam em momento algum especificamente e de forma detalhada condições de entretenimento, assento, alimentação e outras.

O voo/serviço ocorreu.

Eventualmente não nas melhores condições, sendo sempre esta avaliação muito subjetiva, na ausência de um padrão legalmente estabelecido, aliás problema que se coloca inclusive com a volatilidade dos preços dos voos, quando de uma hora para a outra pode um passageiro ser chamado a pagar X ou Y sem motivo para essa diferença além da questão comercial e da liberdade contratual.

Existem inclusive diversas classes e tarifas dentro de uma aeronave, e serviços extra que podem ser pagos – aqui no caso não havendo prova de tal e a menção ser de classe basic – que poderiam levar a legítima reclamação para algum reembolso.

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 este tribunal opinar sobre a forma de operar de entidade terceira a estes autos, pois a [REDACTED] não é parte deste processo, (nem vemos que o pudesse ser por nada ter vendido à consumidora), apenas podemos avaliar se houve incumprimento da [REDACTED] quanto ao contratado, e se fosse feita prova de que a mesma tinha tido acesso a outra informação – sem ser que a operadora era a [REDACTED] – apreciar porque não foi antes do check in tal avisado ao passageiro.

Contudo entendemos que nem a reclamante pode fazer prova da ausência de informação de que era a [REDACTED] a operar o voo, nem de que a [REDACTED] sabia ou teve conhecimento aquando da aquisição que seria outra a entidade.

A aquisição não foi feita sob reserva de que determinados serviços em sede de classe económica classic estivessem garantidos, pois do bilhete e das condições de transporte nada é garantido aos passageiros.

Com efeito, em face da prova produzida, não ficou demonstrado que a desconformidade da informação alegada existiu desde o momento da compra do bilhete, sendo que pelo contrário resulta do bilhete menção de operador diferente do vendedor o que é aceite pela parte quando compra o dito bilhete.

Pelo que tem de decair por falta de prova, o pedido de compensação de 20% do bilhete pago, ainda mais quando nos termos do art. 342.º CC o ónus da prova do alegado recai sobre o autor da ação.

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 casualidade (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 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, 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, e como supra descrito, é entendimento deste tribunal que não tendo existido um dano que afete os valores morais de uma pessoa, ou a mesma, e que seja profundamente irreversível não cumpre há motivo para pagamento de uma indemnização.

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. como aludimos antes.

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

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.

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 a Reclamante fazer prova de qualquer um dos danos que alega, nem de qualquer incumprimento contratual danoso causado com culpa da reclamada.

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

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 totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 10 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos