

SENTENÇA

Processo n.º 223/2026

SUMÁRIO:

1. A lei de defesa do consumidor confere aos consumidores direitos específicos quanto a serviços prestados e bem adquiridos. Nos direitos fundamentais está o direito à qualidade dos bens e serviços;
2. A existência de um dano obriga à reposição da situação nos termos que a sua reconstituição o permita, devendo estar cumpridos vários pressupostos para se apurar a responsabilidade civil e a obrigação de pagamento de uma indemnização.

1. Identificação das partes

Reclamante: A [REDACTED]

Reclamada: E [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 novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 22 de abril de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Havendo necessidade de averiguações e outras medidas, com vista à resolução do assunto denunciado, foi suspensa a instância e o processo ficou

apenas concluso a 2 de junho de 2026, tendo parcialmente sido já resolvido como abaixo se descreverá.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pela reclamante, aquando da apresentação do caso.

Contudo deve sublinhar-se que na sequência da intervenção do tribunal, e do reconhecimento do pedido parcialmente, parte do requerido já se encontra resolvido, face aos recibos emitidos e ao reconhecimento do caso pela reclamada.

Assim é alegado pela mesma que a 03.03.2025 após semanas de picos estranhos ficou sem luz de forma definitiva.

Os técnicos da reclamada vieram ao local a 05.03.2025, sendo que nessa data a reclamante ainda não tinha a perceção total dos equipamentos avariados, não tendo sido deixado nenhum comprovativo ou relatório da ocorrência.

Vai vir a receber um email nos autos pela Reclamada a indicar o que deveria fazer para continuar o processo, tendo também tentado contacto com a UON mas sempre frustrado.

Após pedidos e tentativas a reclamante indica que enviou um relatório de entidade acreditada na zona para continuidade do processo, tendo – por insuficiência indicada – solicitado outro relatório a outra entidade.

A 04.11.2025 foi recebida uma resposta de que deveria ser necessária uma vistoria aos equipamentos por parte dos técnicos, mas sem que tal tivesse andamento.

A reclamante considera ser da responsabilidade da reclamada todos os prejuízos que teve em sua casa quer materiais quer morais, pela delonga de tempo, energia e falta de resolução de todo o assunto.

Requer que a reclamada seja condenada ao pagamento do orçamento para substituição dos equipamentos danificados. Sendo que em sede de audiência foi sublinhado serem estes à data da audiência:

- _ máquina de lavar loiça
- _ frigorífico
- _ portão elétrico
- _ arca frigorífica
- _ televisão

Requer ainda o pagamento dos gastos que teve em relatórios solicitados pela Reclamada em €205;

Havendo daqueles equipamentos os que já foram adquiridos (frigorífico e máquina de lavar loiça);

E ainda que seja condenada ao pagamento de uma indemnização no montante de €5000 pelos danos não patrimoniais causados pela atuação.

A Reclamada apresentou contestação escrita que pode ser consultada também na íntegra nos autos.

Com relevância para a nossa decisão importa sublinhar que a Reclamante não contesta a verificação de uma ocorrência técnica na rede de distribuição na data de 05.03.2025.

Posteriormente impugna o entregue e esclarece da sua atividade.

O CPE é uma instalação doméstica de baixa tensão onde ocorreu naquela data uma anomalia grave na rede com interrupção de 314 minutos por anomalia nos ligadores dos cabos. A reposição foi efetuada com a celeridade possível.

A 14.04.2025 processo foi encaminhado à UON para análise.

Foi solicitado à reclamante a apresentação de relatórios técnicos contendo a identificação completa dos equipamentos, descrição dos danos, indicação da causa da avaria, avaliação da reparabilidade, orçamento discriminado entre outros aspetos conforme resulta de procedimentos habitualmente adotados e do conhecimento que a própria reclamante demonstrou possuir atento o alegado na sua reclamação.

Mas a documentação apresentada na alegação da reclamada manifestou-se insuficiente por omitir marcas e modelos dos equipamentos, não identificar os componentes danificados, nem demonstra a origem elétrica das avarias, sendo genérico.

Por isso foi proposta a realização de vistoria técnica que a reclamante não atendeu apesar das tentativas de contacto para agendamento, e depois terá recusado a realização da vistoria apesar de manter os equipamentos na sua posse.

O que inviabilizou a obtenção de prova técnica essencial ao nexso causal, pois a atribuição de indemnização depende de uma verificação.

Na sequência da audiência ficou agendada a vistoria técnica para 29.04.2026 e na sequência da mesma foram emitidos dois recibos que estão a pagamento:

_ Recibo com data de 13.05.2026 – processo 32 [REDACTED], no valor de €816.36, onde se inclui o frigorífico (154€), a arca frigorífica (80€) e Tv (80€) tudo valores venais;

E quanto à máquina de lavar loiça foi apurado o valor de €177.24, mas sem IVA sendo solicitado o envio de fatura que já constava nos autos, tendo a máquina custado €429.99, onde €80.40 são IVA; e foi ainda considerado o valor

de €325.12 para o motor do portão, que mais tarde se vem a verificar pela fatura de compra que o custo foi de €314.

_ Recibo com data de 12.06.2026, no mesmo processo, em que somam mais €40.76 do IVA da máquina, totalizando a mesma assim uma compensação já emitida de € 218.

Na contestação a Reclamada alude ainda ao pedido de indemnização quer do relatório, quando a Reclamante em seu entender apenas o faz de forma genérica, sem demonstrar qualquer dano que tenha a possibilidade de permitir concluir um prejuízo moral relevante.

Termos em que foram solicitados elementos técnicos indispensáveis à reclamante e face à insuficiência e à ausência de vistoria técnica imputável à reclamada, a situação ficou inviabilizada de ser analisada.

Pelo que a reclamante não demonstrou a existência de danos efetivos, e o pedido não se encontra fundamentado, pelo que deve ser jugado improcedente.»

Como supra se aludiu depois da vistoria técnica foram enviados aos autos pela Reclamada dois recibos – tendo os mesmos de ser pagos separadamente apesar do questionado pela Reclamante, devendo a mesma assinar e devolver aqueles a fim de ser ressarcida do valor ali apurado de:

€816.36 + €40.76 = €857.12

A ação prosseguiu pois ainda é reclamado o valor dos relatórios, ou a entrega de relatórios pela Reclamada, indicando no pedido o valor de €205.

E é peticionada uma indemnização por danos não patrimoniais de €5000 pelo procedimento e delonga e tratamento da reclamada de todo o caso.

«Exmo(s) Sr(s),

Aceitamos a revisão de recibo, tendo Reclamada acrescentado informação a processo.

Acrescenta Reclamada que não aceitará fim de processo, como assim percebeu (se assim não for, carece de esclarecimento adicional). Acrescem valores de pagamento de Relatórios de Técnicos que a Reclamada teve de pagar, e que nunca constaram em relação de imputação de responsabilidade a Reclamante. A Reclamada pagou mais de 200euros em relatórios não suficientes para Reclamante. Pede, novamente, a Reclamada que lhe seja facultado o RELATÓRIO TÉCNICO de E-REDES, após verificação de equipamentos em sua habitação, para que possa ter prova definitiva de que os relatórios por ela apresentados não foram o suficiente para Reclamante. Ainda terá a Reclamada a pretender que seja verificado o valor por danos não patrimoniais que apresentou em processo, para o qual ainda não foi requerida.

E antes:

«Exmo(s)Sr(s),

Muito agradeço a mensagem.

Venho desta forma indicar que aceitamos o valor proposto pela Reclamante, mesmo supondo aqui o critério, já anteriormente mencionado, de que não fizeram a vistoria em data referida em recibo. Reiteramos que a E-Redes vistoriou equipamentos um ano após data de infortúnio.

Enviamos em anexo o recibo de compra do último eletrodoméstico em falta, o do Motor de Portão e reenviamos o anexo de recibo de compra da Máquina de Lavar Loiça, o qual já havia sido remetido e constará de processo. Atenciosamente.»

Posteriormente a esta comunicação e nada se alterando no valor apresentado, ficou o processo concluso para a decisão do demais restante, sendo que quanto ao valor do recibo da máquina e ao IVA apurado a pagamento verifica o tribunal que o valor não é coincidente com a quantia paga. Pelo que deve ser corrigido como abaixo se esclarecerá.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, 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 pedido apresentado, e aos elementos entretanto trazidos aos autos, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€6274.11** (seis mil duzentos e setenta e quatro euros e onze cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a reclamante e a reclamada, bem como a testemunha da UON.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidos os presentes, e agendada ida técnica ao local.

Foram informados que posteriormente poderiam remeter informação aos e que findo o processo o mesmo seria concluso para 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. A reclamante sofreu um incidente no seu CEP a 05.03.2025
- b. Devido a essa ocorrência na linha reconhecida pela reclamada como causadora de danos em equipamentos iniciou os procedimentos para poder vir a ser ressarcida
- c. Estando em discussão nos autos a respetiva compensação para reparação ou substituição de um frigorífico, uma arca frigorífica, uma TV, uma máquina de lavar loiça e um motor de portão elétrico
- d. Todos melhor identificados nos autos.
- e. Na ausência de vistoria técnica à data dos factos foram solicitados relatórios,
- f. A reclamante a 05.05.20225 pagou €110.17 à entidade Tecnidom Lda por um relatório, mas o mesmo é demasiado genérico, e não contém elementos identificadores dos bens, seu custo e natureza da avaria/reparação.
- g. Pelo que juridicamente este relatório nenhum valor tem e não pode ser ressarcido ou substituir uma vistoria técnica;

- h. A 30.07.2025 há nos autos um orçamento da empresa “ Flavio’s” mas que ao contrário do outro não tem qualquer descritivo como relatório técnico, apesar de ter uma lista de produtos.
- i. Não há nos autos fatura recibo que possa provar ao tribunal quanto foi pago por esse orçamento
- j. Não sendo esse documento um relatório técnico juridicamente que possa ser valorado pelo tribunal como um substituto da vistoria.
- k. A vistoria técnica ocorreu a 29.04.2026.
- l. E o recibo apurado para os bens reclamados data de 13.05.2026, com o valor de €816.36
- m. Faltando ainda apurar o valor do IVA da máquina de lavar e o valor final do portão que havia sido tido em conta apenas um orçamento.
- n. Tendo a 28.05.2026 a reclamante aceite o valor apurado do recibo quanto a frigorífico, tv e arca frigorífica
- o. Sendo estes valores apurados como valores venais, calculados pela entidade reclamada.
- p. Quanto à máquina de lavar loiça o recibo da compra comprova a quantia de €429.99, com IVA incluído de €80.40.
- q. Pelo que o segundo recibo emitido pela reclamada que deve ser assinado e devolvido de €40.76, não é coincidente
- r. Faltando ressarcir quanto à mesma máquina adquirida €211.99.
- s. Já o recibo do portão que foi entretanto adquirido pelo valor de €314, com IVA
- t. Cobre a quantia apurada de €325.12 que estava no recibo emitido a 13.05.2026
- u. Pelo que nada mais é devido quanto a este equipamento.
- v. A reclamante esteve desde 05.03.2025 até 29.04.2026 a aguardar que este assunto se resolvesse,

w. Sem que por parte da Reclamada fossem tomadas outras medidas, com vista a uma resolução do assunto

x. Que não foi causado pela consumidora, ainda que a confusão criada pela Reclamada em todo o processo e a intervenção de entidade terceira UON não seja clara aos consumidores.

y. Pelo que deve ser compensada por toda a espera e delonga e os constrangimentos como danos de privação de utilização dos seus equipamentos danificados por causa externa a si.

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

a. Que a Reclamada não tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,

b. Face às informações prestadas, às expetativas dadas e à ausência de respostas ao que foi colocado.

c. Que tenha sido prestada assistência, informação, e acompanhamento devido ao consumidor reclamante, que impedisse que estivesse mais de 1 ano a aguardar a resolução.

d. Que tenha sido pago €205 por relatórios emitidos com todos os pormenores jurídicos identificativos dos bens e da situação.

e. Que tenha existido o devido reembolso do valor pago pela máquina de lavar adquirida.

7.3. Da motivação

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, 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

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, entre eles sublinhando-se o direito à qualidade dos bens e serviços pelo art. 4.º

Nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (regulamento n.º 406/2021, de 12/05) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que decorre também da Lei de Defesa do Consumidor e da Lei dos Serviços Públicos, como acima referido.

O direito à qualidade do serviço tem como pressuposto, desde logo, o direito à continuidade do serviço de energia elétrica (art.º 5 RQS).

No entanto, o serviço pode ser interrompido em algumas situações previstas especificamente no Regulamento das Relações Comerciais.

As interrupções são classificadas como previstas ou acidentais, sendo que nas primeiras se incluem razões de interesse público, de serviço, facto imputável aos operadores de outras redes, facto imputável ao cliente ou acordo com o cliente, enquanto nas segundas (acidentais) se incluem razões de

segurança, causas próprias e os casos fortuitos ou de força maior (art.º 69º RRCSE e 13º do RQS).

Com relevância para a decisão da causa, importa saber o que se entende por interrupções por casos fortuitos ou de força maior. Entende-se que são as situações em que se reúnem simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis, sendo fortuita a ocorrência que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas, e de força maior um evento natural ou de ação humana que, embora previsível, não poderia ser evitado nem as suas consequências. (art.º 8 RQS).

A reclamante pretende ser compensada pelos equipamentos danificados e ainda sem a devida substituição/compensação/reparação, bem como de danos patrimoniais e não patrimoniais que alega ter sofrido com o incidente verificado na rede de distribuição, o que impõe a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil.

O RQS prevê, expressamente, que as disposições previstas no regulamento não excluem a responsabilidade civil nos termos gerais.

Assim, a lei distingue entre responsabilidade contratual e extracontratual, sendo que, dentro desta última, podemos falar de responsabilidade por factos ilícitos ou responsabilidade pelo risco.

Embora o abastecimento de energia pela reclamada pressuponha a celebração de um contrato de fornecimento do serviço, o contrato é celebrado entre os utilizadores e os comercializadores de energia, pelo que, entre as partes não existe qualquer relação contratual. Neste sentido, estamos perante responsabilidade extracontratual.

Quanto à responsabilidade por factos ilícitos, a lei prevê determinadas situações em que a culpa se presume, como o caso do art.º 493º, n.º 2 do CC, que estabelece que: «quem causar danos a outrem no exercício de uma atividade, perigosa por sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados, é

obrigado a repará-los, exceto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir.»

Tanto pela sua própria natureza, como pelos meios usados, a atividade de produção, transformação e distribuição de energia elétrica é uma atividade perigosa (Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães, de 26/04/2018, no proc. n.º 3702/16.6T8BRG.G1).

Quanto à responsabilidade pelo risco, dispõe o art.º 509º do CC que:

«1. Aquele que tiver a direcção efectiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia elétrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da electricidade ou do gás, como pelos danos resultantes da própria instalação, excepto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação.

2. Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior; considera-se de força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa.»

A Reclamada assumiu e reconheceu a responsabilidade pelos danos causados aos utilizadores cujos locais de consumo abastece, em virtude da ocorrência verificada, pelo que se conclui, sem necessidade de maiores considerações, que não logrou afastar as presunções plasmadas nos referidos artigos 493º e 509º do CC.

E nesta data já emitiu dois recibos à reclamante, que esta aceitou parcialmente a 28.05.2026, referente a €816.36 onde estão os valores venais de um frigorífico, uma Tv e uma arca frigorífica, e valores por orçamento de uma máquina de lavra loiça, sem IVA ainda nessa data e de um motor elétrico.

E este recibo deve ser assinado e devolvido para poder receber esta quantia se a esta data não o tiver já sido.

Houve novo recibo a 12.06.2026 para um IVA da máquina mas calculado em €40.76, quando de acordo com a fatura nos autos o recibo de €429.99 da quantia que foi paga pela máquina nova, tem um IVA de €80.40.

Estando assim em falta o pagamento de €211.99.

O recibo relativo ao motor do portão confirma a compra no valor de €314, assim já incluído no valor apresentado a pagamento a 13.05.2026 de €325.12. Nada mais deste tendo a receber.

É peticionado €205 sobre dois relatórios, mas nenhum relatório nos autos cumpre requisitos descritivos e identificativos do sofrido. Apenas há uma fatura de €110.17 a uma entidade mas cujo orçamento não sendo descritivo não podia substituir a vistoria técnica, sendo que a reclamante em bom rigor por lei não tinha nenhuma obrigação de proceder a qualquer envio de relatório, mas sim no limite e como ocorreu a 29.04.2026, de permitir no local uma vistoria técnica.

Contudo não pode este tribunal esquecer que o evento data de 05.03.2025 e que a reclamada deixou também arrastar este processo sem o resolver junto da consumidora, o que apesar de tudo fez a mesma estar meses a espera de uma resposta ou andamento e só com este processo obteve o primeiro recibo a 13.05.2026.

Entendemos assim que a Reclamada não empregou todos os esforços necessários e exigíveis para evitar o evento causador dos prejuízos, nem demonstrou que o incidente foi causado exclusivamente por motivo de força maior.

Assim, está a mesma obrigada a indemnizar a reclamante pelos danos por si causados e por esta sofridos que possam ser devidamente comprovados.

Porém, mantêm-se os restantes pressupostos da responsabilidade civil: o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, cuja prova incumbia ao Requerente a este tribunal ou nos documentos entregues aos autos até à audiência.

A verificação de um facto suscetível de causar danos, como foi o incidente, não permite concluir de forma imediata que os danos, efetivamente, se verificaram.

Consequentemente, é necessário demonstrar a existência de danos e que os mesmos foram causados pelo incidente, para que haja lugar a uma indemnização, além da referida reposição da situação.

É o que resulta do disposto no art.º 563º do CC: a obrigação de indemnizar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º CC).

A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

A trave-mestra da reparação do dano ao nível do direito civil rege-se pelo princípio da reposição ou reconstituição natural (artigo 562º do Código Civil), o qual se traduz na obrigação de reconstituir a situação anterior à lesão, ou seja, o dever de repor as coisas na situação em que estariam caso o evento lesivo se não tivesse produzido.

Neste sentido e regressando ao caso dos autos, importa verificar que considerando os valores apurados e inclusive a existência já da emissão de recibos, não cabe a este tribunal pronunciar-se sobre a questão fiscal, mas sim sobre o valor apurado – conforme audiência realizada – ao montante a dar para a compensação destes equipamentos, e que se fixa assim em €1069.11, dos quais já há em recibo €857.12 e faltam assim ressarcir €211.99 – atendendo ao valor da máquina de lavar loiça, e ao diferencial da quantia paga e respetivo IVA de acordo com a fatura nos autos.

Sendo assim este o valor total a indemnizar e para o qual devem ser devolvidos os recibos já emitidos - €816.36 e de €40.76 - e enviado um terceiro de €211.99.

A cada quantia cabe um recibo, devendo ser devolvidos assinados e pagos os que sejam emitidos, não se podendo por lei impor uma única junção fiscalmente face ao que já foi assumido, e até aceite com data de 28.05.2026.

Já quanto ao pedido de indemnização, importa sublinhar os termos a que fica sujeita a responsabilidade civil e todos os pressupostos inerentes à mesma que têm de estar reunidos, e provados, para que a reclamada seja obrigada a pagar qualquer compensação além do já supra indicado com a reposição do valor dos equipamentos.

Quanto aos danos não patrimoniais verifica-se que a Reclamante formula um pedido indemnizatório. Cumpre esclarecer que a ressarcibilidade de danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, conforme já frisado anteriormente.

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, nos termos do qual na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

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

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”.

Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque atuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

Contudo será a gravidade desses transtornos que irá aferir do dano, e no caso em apreço entende este tribunal, que apesar de ter ocorrido um dano, que será ressarcível, e de ter havido transtornos, os mesmos não reúnem as condições para a sua ressarcibilidade, pois esta obriga à conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil.

Deverá assim ter-se em conta o grau de culpa do agente, e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TB AVR.C18:

«A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam.»

No caso em apreço, e consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes ao sucedido, nomeadamente tratar-se de uma pessoa que esteve incapacitada para o trabalho, e que se viu a braços com a substituição de vários equipamentos essenciais para viver consideramos estar perante danos não patrimoniais que merecem especial contemplação para a sua compensação.

Contudo cremos que a valorização da delonga de todo o procedimento também pode ser em parte imputável à própria reclamante que inclusive só a 17.03.2026 recorre a este tribunal.

O seu desconhecimento de todo o procedimento e a confusão criada não terão ajudado, pelo que em nosso entender teve com certeza um dano face à sua impossibilidade de adquirir novos equipamentos no momento e de lidar com todo o diferendo.

Desta feita entende o tribunal que existiram danos não patrimoniais causados com nexo de causalidade imputável à reclamada, mas de longe no valor peticionado.

Apura-se assim e à luz dos critérios acima, e com base na experiência do tribunal um valor a compensação por danos sofridos pela reclamante na quantia fixada em €300.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder em parte.

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. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...)”

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento de:

- _ €211.99 – valor total dos equipamentos ainda por ressarcir**
- _ €300 – por danos não patrimoniais causados.**

Deve a Reclamante devolver assinados os dois recibos já emitidos no valor total de €857.12, a fim de poder receber essa quantia.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Porto, 19 de junho de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos