

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.
- II. A apreciação da gravidade do referido dano deve operar sob um critério objectivo, num quadro de exclusão, tanto quanto possível, da subjectividade inerente a alguma particular sensibilidade humana.
- III. 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.
- IV. A impossibilidade de utilizar o esquentador e obter água quente na habitação por essa via corresponde a um transtorno da vida corrente que não assume gravidade suficiente, em termos objetivos, para criar um desgosto ou dano moral de tal modo intenso que haja de ser compensado.
- V. Se em relação aos danos patrimoniais, provando-se um prejuízo concreto e definido, resultante do incumprimento contratual por parte do devedor, está este obrigado a proceder à respetiva indemnização, quanto aos danos não patrimoniais a lei foi bastante limitativa, exigindo que a atuação do devedor tenha causado um dano especialmente grave que não possa deixar de merecer tutela jurídica.



## A) RELATÓRIO

No dia 19/12/2022, o Requerente **A**, residente na \*, apresentou reclamação contra a Requerida **B S.A.**, com sede na \*, alegando, cfr. consta a fls. 1 e 2 dos autos.

Por requerimento apresentado a fls. 16, após constituição de mandatário e antes de o processo seguir para a fase de arbitragem, o Requerente alegou, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 14 de novembro de 2022 contratou com a Requerida o fornecimento de gás natural, tendo adquirido um esquentador da marca \*, modelo \*, pelo valor de €466,35 e pago €75,01 pela instalação;

2) No dia 15/12/2022 o equipamento avariou;

3) Atendendo à essencialidade do mesmo, contactou de imediato a Requerida, esperando que lhe fosse resolvido o problema da forma mais célere possível;

4) Infelizmente tal não aconteceu;

5) Efetuou dezenas de chamadas telefónicas para o apoio ao cliente e deslocou-se inúmeras vezes à loja do cidadão em Braga;

6) A promessa era sempre a mesma, que aguardasse, pois seria contactado em breve;

7) Nem as reclamações apresentadas fizeram com que os seus apelos merecessem especial atenção, visto que a Requerida nunca se dignou contactá-lo para agendar intervenção técnica;

8) Com a agravante de que, de todas as vezes que reclamou, chamou a atenção para a especial urgência do seu pedido, porquanto tinha a esposa grávida em casa sem água quente para tomar banho;

9) A esposa é psicóloga e trabalha a partir de casa, pelo que, quer atendendo à sua especial condição, quer atendendo à sua situação profissional, revelava-se imperativa a resolução do problema da forma mais breve possível, por forma a que a habitação tivesse as esperadas e normais condições de habitabilidade;

10) Também o Requerente desenvolve uma profissão liberal, sendo que é consultor imobiliário, estando o desempenho profissional de ambos intrinsecamente ligado ao bem-estar físico e mental, pois os rendimentos dependem do tempo e foco dos dois, que foram afetados por toda a situação;

11) Perante o completo mutismo e inércia da Requerida, e porque não podiam continuar naquela a deplorável situação, contactaram a empresa C LDA., cuja equipa técnica



presta assistência à marca do esquentador, que prontamente se deslocou à habitação de ambos e resolveu o problema;

12) Assim, no dia 23 de dezembro, nove dias após a avaria, esta equipa técnica resolveu provisoriamente a avaria, tendo detetado defeito numa componente do esquentador e encomendado peça de substituição que só chegou a 5/01/2023, data em que a reparação ficou definitivamente concluída;

13) Esta avaria do equipamento e consequente atraso na reparação e total ausência de apoio técnico acarretaram graves, inadmissíveis e irremediáveis danos na sua esfera patrimonial e pessoal;

14) De salientar o desgaste físico e mental que esta situação lhe trouxe, porque apesar de ligar constantemente para a B e de se deslocar diariamente às instalações sitas na loja do cidadão, a Requerida não fez caso dos seus pedidos e reclamações e não encetou qualquer esforço para prestar assistência;

15) Para além do tempo e dinheiro perdidos em deslocações para a loja do cidadão e em chamadas para a B, apesar de ter pago uma exorbitância pelo equipamento, nem um mês após a instalação este avariou e privou-o de gás durante nove dias, atendendo à ausência de resposta e de apoio pela Requerida e muitos mais seriam caso não tivesse contactado outra empresa;

16) Tal resultou num mês de dezembro absolutamente desgastante, tendo malgradadamente culminado com a perda do bebe;

17) Durante nove dias, viu-se obrigado a ferver água em panelas para poder tomar banho e ajudar a esposa a tomar banho, tendo inclusive pedido a familiares que os deixassem tomar banho em casa deles;

18) Durante nove dias sofreu com a ansiedade de se ver privado de um bem de primeira necessidade, quando mais dele necessitava, visto tratar-se de um período invernal, sem data estimada para resolução e sem qualquer contacto por parte da B;

19) Estes danos não patrimoniais, pela sua gravidade, são merecedores de tutela do direito, no valor nunca inferior a €700,00;

20) Não se vislumbra como, tendo ficado privado do fornecimento de gás desde 15/12/2022 até ao dia 05/01/2023 lhe chega uma fatura com o período de faturação compreendido entre 13/12/2022 e 12/01/2023, isto é, reportando-se praticamente ao mesmo período, no valor de €249,95, correspondendo €157,30 ao consumo de gás natural;



21) O único equipamento que na habitação requer gás trata-se do esquentador, porquanto todos os demais são elétricos;

22) 7 dias de uso e fruição de gás natural, por um só equipamento, não se podem traduzir em €157,30;

23) Apenas vive com a esposa, pelo que duas pessoas nunca poderiam, em apenas 7 dias, despende de um único equipamento o valor liquidado de 157,30;

24) Valor este acrescido de €12,84 a título de serviço e €52,33 a título de taxas e impostos, o qual terá que ser revisto e retificado e descontando também dos correspondentes impostos.

**Peticona a condenação da Requerida ao pagamento de danos não patrimoniais no valor de €700,00, bem como a retificação dos valores apresentados na fatura emitida a 18/01/2023, no montante de €249,95 e devolução do valor cobrado em excedente.**

\*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) A 15/12/2022 o Reclamante entrou em contacto com a Reclamada a solicitar a reparação do equipamento esquentador de marca Vaillant;

2) No seguimento do seu pedido, entrou em contacto com a marca e a 16 de dezembro solicitou um agendamento técnico com urgência;

3) A partir do momento que entra em contacto com as marcas em causa, são os responsáveis técnicos por detrás destas que entram em contacto por sua vez com os clientes, de forma a agendarem a visita técnica;

4) A 23 de dezembro os técnicos responsáveis pela reparação do equipamento de marca Vaillant repararam provisoriamente o equipamento, tendo sido encomendada a peça necessária para a sua reparação definitiva;

5) Após a receção da peça encomendada, os técnicos agendaram nova visita para dessa forma proceder à reparação definitiva do equipamento;

6) Desenvolveu sempre os seus melhores esforços para tentar que os técnicos responsáveis agendassem com a maior brevidade possível, tendo informação de que estavam sobrecarregados pelas circunstâncias do tempo frio, i.e., que tinham um número avultado de pedidos;

7) A 5 de janeiro de 2023, o esquentador aqui em apreço ficou definitivamente resolvido;



8) O cerne do presente litígio é tão somente a recusa em proceder à compensação de € 700 que o Reclamante peticiona a título de danos morais;

9) Tinha uma obrigação que contratualmente cumpriu: a realização da visita técnica agendada com a reparação definitiva do equipamento em apreço;

10) Conforme é consabido, o mero transtorno não é alvo de compensação à luz do direito civil;

11) Note-se que, em momento algum existiu uma lesão grosseira dos direitos de personalidade do Reclamante, mas tão somente num atraso de nove dias na realização da visita técnica solicitada;

12) Em qualquer caso, quando se equaciona uma compensação por danos morais deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam tutela pelo direito;

13) Estando em causa única e exclusivamente alguns dias que o Reclamante esteve sem poder usufruir do esquentador, não é facto suficiente para ser compensado monetariamente;

14) Porém, cabe também a este provar, de acordo com as regras do ónus da prova, de que existiu um verdadeiro dano aos seus direitos de personalidade, o que não sucedeu até então;

15) Tendo em consideração de que no ordenamento jurídico português a condição de ressarcibilidade do dano não patrimonial é a sua gravidade (artº 496º, nº 1 do Código Civil), os meros aborrecimentos da vida quotidiana não são aptos para essa compensação;

16) Não existe qualquer gravidade na presente ação que justifique o peticionado pelo Reclamante.

**Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.**

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 10/05/2023, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

Em audiência, foi admitida a **intervenção provocada de D**, na qualidade de demandante.

**B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de



08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €949,95 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), cfr. artigo art.º 6 do Regulamento do CIAB e o litígio encontra-se sujeito a **arbitragem necessária** por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Requerida está obrigada a indemnizar os Requerentes pelos danos não patrimoniais invocados, bem como a corrigir a fatura emitida a 18/01/2023.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 14/11/2022 os Requerentes celebraram com a Requerida um contrato de compra e venda e instalação de um esquentador \*, \*, pelo valor de €573,62;
- 2) O contrato estabelece que a Requerida fica obrigada a proceder às reparações ou substituições necessárias à eliminação de qualquer vício ou defeito com a celeridade possível e a suas expensas;
- 3) No dia 15/12/2022 o equipamento avariou;
- 4) Os Requerentes contactaram a Requerida no próprio dia para solicitar assistência técnica;



- 5) O Requerente deslocou-se à loja do cidadão em Braga, pelo menos, 6 vezes, onde apresentou reclamações escritas;
- 6) Os Requerentes realizaram vários contactos telefónicos e solicitaram urgência na resolução do assunto, chamando a atenção para a gravidez da Requerente;
- 7) Em data não apurada, a Requerente contactou a empresa C LDA., que presta assistência à marca do esquentador adquirido;
- 8) No dia 23/12/2022, a C LDA., deslocou-se à habitação dos Requerentes e resolveu o problema do esquentador, de forma provisória;
- 9) Os Requerentes tiveram de ferver água em panelas para poderem tomar banho;
- 10) Os Requerentes deslocaram-se, pelo menos, 3 vezes a casa dos pais do Requerente para tomarem banho;
- 11) No dia 02/01/2023, a Requerente tomou conhecimento de que havia sofrido um aborto espontâneo;
- 12) No dia 5/01/2023, a reparação foi concluída definitivamente;
- 13) Os Requerentes sentiram-se stressados e desgastados durante os 9 dias em que não tiveram água quente;
- 14) No dia 18/01/2023, a Requerida emitiu fatura no valor de €249,95, com cobrança de €157,30 (+IVA) quanto ao serviço de gás natural.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) No seguimento do pedido apresentado pelos Requerentes, a Requerida entrou em contacto com a marca e, a 16/12/2022, solicitou um agendamento técnico com urgência;
- b) A Requerida desenvolveu esforços para tentar que os técnicos responsáveis agendassem com a maior brevidade possível, tendo informação de que estavam sobrecarregados pelas circunstâncias do tempo frio e que tinham um número avultado de pedidos;
- c) O aborto espontâneo sofrido pela Requerente foi provocado ou influenciado pelo stress e desgaste sentidos durante os 9 dias;
- d) O valor cobrado a título de gás natural na fatura emitida a 18/01/2023 corresponde ao período de 15/12/2022 a 05/01/2023;



- e) O único equipamento que na habitação dos Requerentes requer gás trata-se do esquentador adquirido;
- f) A Requerida entrou em contacto com os Requerentes após a participação de avaria e respondeu às reclamações escritas apresentadas.

## **E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações dos Requerentes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Em declarações de parte, a Requerente referiu que se depararam com a falta de água quente numa época de muito frio e que, a partir daí, “começou a odisséia de ligar para a B”. Acrescentou que tinha acabado de saber que estava grávida e, desde que ficaram sem água quente, foram dias muito stressantes, o que atrapalhou a rotina de trabalho e da vida porque tinham de ligar para a Requerida para tratar do assunto e tinham de ir tomar banho a casa dos sogros ou aquecer água em casa para o efeito. Referiu que se deslocaram a casa dos sogros, em \*, por três vezes, a cerca de 30 minutos da sua casa que se situa em \*. Disse, ainda, que, em todos os contactos realizados junto da Requerida, era informada de que tinha de aguardar a assistência técnica e que, de todas as vezes, tinha de voltar a relatar o sucedido e parecia que nunca tinha ligado. Mais disse que se sentia de mãos atadas e que foi muito desgastante, sentindo-se stressada e desamparada. Referiu também que, quando começaram a ver que estavam abandonados, entrou em contacto com o serviço de consumidor de \* e perguntaram-lhe qual era a marca do esquentador e, nesse momento, lembrou-se de procurar a assistência técnica da própria marca, tendo agendado diretamente a deslocação a sua casa. Acrescentou que a marca não tinha qualquer conhecimento da situação e que foi por sua iniciativa que a deslocação técnica foi realizada um ou dois dias após o contacto. Disse, ainda, que houve duas intervenções por parte da equipa técnica, uma próxima do Natal, no dia 23 de dezembro,





e outra mais tarde. Disse, por fim, que, por volta do dia 02/01/2023, soube que tinha perdido o bebé.

Pelo Requerente foi dito que se aperceberam, numa quinta-feira de manhã, que não tinham água quente. Contactou a Requerida e alegou, desde logo, urgência da reparação pela circunstância de a sua esposa estar grávida e ser inverno. Referiu que não foi contactado e por isso voltou ao contacto e deslocou-se à loja do cidadão para apresentar reclamação no livro de reclamações. No dia seguinte, a situação manteve-se inalterada e voltou a deslocar-se à loja do cidadão e assim fez, todos os dias, sucessivamente, só não o tendo feito no domingo porque se encontrava fechada. Referiu que aquecia a água em panelas, tomava banho e ajudava a esposa a tomar, até que, quando percebeu que era complicado para a esposa tomar banho naquelas condições, foram a casa dos seus pais para poder lavar o cabelo, o que aconteceu 3 vezes. O facto de, na véspera de Natal, não ter ainda uma data prevista para a resolução trouxe ansiedade e desconforto. Entretanto, a Requerente teve a ideia de contar a marca que, por sua vez, encaminhou para o apoio técnico e a situação foi resolvida no dia 23/12. Referiu que foram dias stressantes, preocupado com a saúde do bebé e da esposa, especialmente por se encontrar no início da gravidez durante a qual qualquer instabilidade pode afetar o desenvolvimento, mostrando-se convicto de que esta situação certamente afetou.

Ambos os Requerentes afirmaram que o esquentador foi adquirido com dinheiro de ambos, enquanto casal, para a habitação onde ambos residem.

Por E, pai do Requerente, foi dito que no último inverno o filho lhe disse que não tinha gás em casa e pediu-lhe para ir lá tomar banho, o que aconteceu três vezes. Referiu que vive no Freixo e o filho e nora em Braga, distando entre si cerca de 25 km. Acrescentou que a nora estava grávida e andava stressada com a situação, sem saber o que fazer.

Por F, mãe do Requerente, foi dito que os Requerentes se mudaram para a casa em Maximinos no inverno e, logo a seguir, telefonaram a dizer que não tinham água quente. Acrescentou que se deslocaram a sua casa, em Ponte de Lima, 2 ou 3 vezes para tomar banho e lavar o cabelo e que andavam muito stressados e muito cansados com a situação. Referiu ainda que a nora estava grávida e que depois de perder o bebé “ainda pior ficaram”.

Assim, quanto à matéria provada, os **pontos 1) e 2)** ficaram demonstrados pelo contrato junto aos autos.



Quanto aos pontos **3)** e **4)**, pela Requerida foi confessado que receberam contacto do Requerente a reportar a avaria, relevando, quanto à data da avaria, as declarações do Requerente e as reclamações apresentadas.

Os **pontos 5)** e **6)** ficaram provados pelas reclamações apresentadas no livro de reclamações nos dias 15, 16, 17, 19, 20 e 21 de dezembro, pelo Requerente, em conjunto com as declarações do próprio.

Para a demonstração do **ponto 7)** foram relevantes as declarações dos Requerentes, em conjugação com a restante prova produzida, sendo que, apesar de ter alegado, a Requerida não demonstrou que a deslocação técnica tenha resultado dos contactos por si realizados. Na verdade, a Requerida limitou-se a juntar um *printscreen* do sistema do qual não se retira que haja sido realizado qualquer contacto, a quem, por que via e o que foi solicitado [**alínea a)** da matéria não provada]. Igual conclusão se retira quanto à **alínea b)** da matéria não provada.

Os **pontos 8)** e **12)** são factos admitidos por ambas as partes.

Para o **ponto 9)** foram relevantes as declarações dos Requerentes, sendo facto que resulta das regras da experiência.

Para os **pontos 10), 11)** e **13)** foram relevantes as declarações das testemunhas e dos Requerentes. Contudo, não ficou demonstrado que a privação de água quente durante 9 dias e o stress associado a tal circunstância tenha sido causa ou tenha contribuído para o aborto sofrido pela Requerente [**alínea c)** da matéria não provada].

O **ponto 14)** é facto provado pela análise à fatura. Porém, não ficou demonstrado que o valor cobrado respeite ao período de faturação de 15/12/2022 a 05/01/2023, pois resulta claramente da descrição da fatura que se encontra a ser cobrado o período de 09/11/2022 a 09/01/2023, ou seja, um período de sensivelmente 2 meses, sendo que, para o período de 13/12/2022 a 09/01/2023 (que abarca os 9 dias de privação de água quente) é cobrado apenas o valor de €72,64 e não a totalidade do valor de gás cobrado na referida fatura [**alínea d)** da matéria não provada]. Também não ficou demonstrado que o esquentador seja o único equipamento movido a gás, existente na casa dos Requerentes, já que nenhuma prova foi realizada nesse sentido [**alínea e)** da matéria não provada].

Quanto à **alínea f)** da matéria não provada, trata-se de facto que incumbia à Requerida demonstrar e que não foi provado. De facto, apesar de todos os contactos telefónicos realizados e de todas as reclamações escritas apresentadas, a Requerida não demonstrou que



tenha, em algum momento, tomado a iniciativa de contactar os Requerentes para prestar esclarecimentos, para informar se já havia contactado a equipa técnica ou para indicar uma previsão de resolução do assunto, nem demonstrou que tenha respondido às reclamações escritas. Alegou a Requerida – embora não tenha demonstrado – que a equipa técnica tinha pendente várias solicitações, o que impedia a resolução imediata da situação reportada pelos Requerentes, mas não informou os Requerentes nesse sentido, o que permitiria, pelo menos, que se organizassem em função dessa informação e não que aguardasse e insistisse, dia-a-dia, no agendamento da deslocação da equipa técnica.

## **F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

Quanto ao segundo pedido formulado pelos Requerentes, relevam, em especial, as disposições do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12, (doravante RRC).

A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, devendo prevalecer, sempre que exista, a informação de consumos obtida por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente, nos termos dos n.º 2 e 3 do art.º 43º do RRC.

Salvo acordo em contrário, os comercializadores devem emitir as faturas com uma periodicidade mensal (art.º 45º, n.º 1) e deve incluir todos os elementos constantes da legislação aplicável, incluindo em todo o caso o custo total da energia para o cliente, excluindo as taxas e os impostos aplicáveis (art.º 46º, n.º 2).

Os equipamentos de medição podem ser sujeitos a uma verificação extraordinária, sempre que qualquer das partes suspeite de defeito no seu funcionamento, a qual deve ser realizada em laboratório acreditado. Se uma das partes exigir uma verificação extraordinária e esta confirmar que o equipamento de medição funciona dentro dos limites de tolerância, é de sua responsabilidade o pagamento dos respetivos encargos. Se, pelo contrário, a verificação extraordinária confirmar o defeito de funcionamento do equipamento de medição, o pagamento dos encargos resultantes da verificação é da responsabilidade do proprietário do equipamento (art.º 197 RRC).

Embora os Requerentes se insurjam contra o valor da fatura emitida a 18/01/2023, não invocaram qualquer anomalia do equipamento, nem pediram qualquer verificação do mesmo,



sendo que também não foi demonstrado que tenha sido cobrado valor superior ao consumido ou que haja qualquer irregularidade na faturação emitida, designadamente que esteja a ser cobrado o valor de € 157,30 para o período de 15/12/2022 a 05/01/2023, conforme alegado.

\*

Quanto à compensação por danos morais, a mesma insere-se no regime da responsabilidade civil, o qual implica a verificação de um facto ilícito culposo, de um dano e de um nexo de causalidade entre o referido facto e o dano reclamado.

Importa aclarar que, subjacente ao litígio em causa nos autos não se encontra a prestação de um qualquer serviço público essencial. De facto, os Requerentes não se viram privados do fornecimento de água nem de gás natural, serviços que continuaram a ser prestados, estando em causa, antes, a avaria de um equipamento, subsumível ao regime da garantia legal dos bens.

Neste sentido, não tem aplicabilidade a Lei dos Serviços Públicos que estabelece um regime mais protetor para o utente, impondo que os serviços obedeçam a elevados padrões de qualidade. Por seu turno, é aplicável a Lei de Defesa do Consumidor (LDC) e o DL n.º 84/2021, de 18/10 que estabelece os DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS.

Ao abrigo do art.º 18º, n.º 1 e 2 do DL n.º 84/2021, para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional, e as mesmas são efetuadas a título gratuito, **no prazo de 30 dias** e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina. Ao abrigo do contrato celebrado, a Requerida obrigou-se a proceder às reparações ou substituições necessárias à eliminação de qualquer vício ou defeito **com a celeridade possível**. Há, desde logo, uma conclusão que se impõe retirar: a reparação será realizada de acordo com a celeridade que for possível e não com a maior celeridade. Trata-se de expressões com sentidos e alcances claramente diferentes, sendo necessário averiguar, casuisticamente, se a cláusula foi ou não cumprida pela Requerida. Conforme resultou da matéria de facto fixada, a Requerida não demonstrou que tenha sido diligente na resolução do problema denunciado pelos Requerentes e, tanto quanto ficou apurado, a deslocação de equipa técnica só se verificou após contacto direto efetuado pelos Demandantes. Ainda que a cláusula não preveja que o assunto seja resolvido com a maior celeridade possível, não deixa de impor à Requerida o tratamento do assunto com celeridade, devendo ser diligente nesse sentido, sem prejuízo de



constrangimentos que possa enfrentar no processo. A convicção foi criada no sentido de que a Requerida não tomou todas as diligências que deveria ter tomado, tampouco contactou os Requerentes para prestar informações.

Nos termos do art.º 8º da LDC, o consumidor tem direito à informação de forma clara, objetiva e adequada, pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, sobre a existência de garantia de conformidade dos bens, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições [n.º 1, i)], sendo que, **o fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor.**

Ao abrigo do art.º 12º, **o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos.**

Nos termos do art.º 799º do Código Civil, incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. A lei estabelece, assim, uma presunção de culpa que onera a Requerida e que esta não logrou ilidir. No entanto, cabe **ao lesado demonstrar o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano**, pois a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sorrido se não fosse a lesão (art.º 563º 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). O dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC).

Contrariamente aos danos patrimoniais, o direito a indemnização por danos não patrimoniais só existe quando os referidos danos assumam gravidade suficiente. Com efeito, **na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito** (art.º 496º, n.º 1 CC). Diz-nos a jurisprudência que “a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais



circunstâncias do caso<sup>1</sup>". Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela<sup>2</sup> "**a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo** (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos". Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Neste âmbito, **os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais<sup>3</sup>**". Também se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005<sup>4</sup>, que "**só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral**". Citamos, ainda, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães<sup>5</sup>: quando estão em causa danos não patrimoniais, a respectiva indemnização não visa reconstruir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento, mas sim **compensar de alguma forma o lesado pelas dores físicas e morais sofridas, em suma, pelo seu padecimento**. Na verdade, os interesses cuja lesão desencadeia um dano não patrimonial são infungíveis, não podem ser reintegrados mesmo por equivalente, sendo possível, todavia, em certa medida, compensar o dano mediante satisfações derivadas da utilização do dinheiro, isto é, trata-se de proporcionar ao lesado uma compensação que, de algum modo, **alivie os sofrimentos que o facto lesivo lhe provocou**, ou lhos faça esquecer. Os danos não patrimoniais não são avaliáveis em dinheiro, certo que não atingem bens integrantes do património do lesado, antes **incidindo em bens como a vida, a saúde, a liberdade, a honra, o bom-nome e a beleza (...)**. **A apreciação da gravidade do referido dano**, embora tenha de assentar no circunstancialismo concreto envolvente, **deve operar sob um critério objectivo, num quadro de exclusão**, tanto quanto possível, da subjectividade inerente a alguma particular sensibilidade humana.

Diz-nos, ainda a jurisprudência que *as simples contrariedades ou incómodos apresentam um nível de gravidade objectiva insuficiente para os efeitos do transcrito inciso normativo [art.º 496º CC], sendo que, neste conspecto, se deve considerar dano grave não apenas aquele que é exorbitante ou excepcional, mas também o que sai da mediania, ultrapassando, pois, as fronteiras da banalidade. Dito de outro modo: um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um*

<sup>1</sup> In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

<sup>2</sup> In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.

<sup>3</sup> In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

<sup>4</sup> Proc. n.º 1082/2005-8.

<sup>5</sup> Proc. n.º 591/16.4T8VVD.G1, de 7-09-2020.



**sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação<sup>6</sup>.**

Atento o exposto, a impossibilidade de utilizar o esquentador e obter água quente na habitação por essa via corresponde a um transtorno da vida corrente que não assume gravidade suficiente, em termos objetivos, para criar um desgosto ou dano moral de tal modo intenso que haja de ser compensado. Note-se que, se em relação aos danos patrimoniais, provando-se um prejuízo concreto e definido, resultante do incumprimento contratual por parte do devedor, está este obrigado a proceder à respetiva indemnização, quanto aos danos não patrimoniais a lei foi bastante limitativa, exigindo que a atuação do devedor tenha causado um dano especialmente grave que não possa deixar de merecer tutela jurídica. Ainda que a privação tenha durado 9 dias – o que ultrapassa o período habitual de resolução deste tipo de assunto segundo as regras da experiência – não é de ignorar que a lei define um prazo de 30 dias para reparação ou substituição de qualquer bem móvel. Foi formada a convicção de que o sofrimento moral realmente significativo sofrido pelos Requerentes adveio do infortúnio de terem perdido o bebé, mas tal circunstância não ficou a dever-se – não foi, pelo menos demonstrado – ao stress vivido durante os 9 dias de privação de água quente, sendo que o desgaste decorrente da mera privação não assume gravidade suficiente para ser objeto de compensação pecuniária.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida dos pedidos.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Braga, 15 de junho de 2023

---

<sup>6</sup> Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 10/01/2022, no Proc.º n.º 8064/18.4T8SNT.P2.



O Árbitro,  
Lúcia Miranda  
(assinado digitalmente)