

PROCESSO N.º 3922/2024

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Como bem ensinam JORGE MORAIS CARVALHO E JOANA CAMPOS CARVALHO: *“para responder à questão de saber quando é que estamos perante um litígio de consumo, é necessário perceber qual é o conceito relevante de consumidor para efeito deste diploma [Lei n.º 23/96, de 26 de junho]”,* o qual, não nos sendo oferecido pela própria Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podemos e devemos extrair do “diploma base” que regula as relações de consumo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor, na qual no seu artigo 2.º refere que: *“Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.”*
- II. Por força do artigo 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada através da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, em sede de responsabilidade civil contratual, quando preenchidos os requisitos gerais.
- III. Os pressupostos da responsabilidade contratual ou obrigacional acham-se inscritos no art.º 483.º do Código Civil e são eles: o facto objetivamente ilícito consistente na inexecução da obrigação (que se traduz numa situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso, verificando-se uma desconformidade entre a conduta do devedor e a prestação a que está vinculado); a culpa do agente na produção do facto (que no caso da responsabilidade objetiva, se presume); a existência de prejuízo para o credor (correspondendo a uma ofensa dos bens e interesses juridicamente tutelados, que pode traduzir-se na 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 quer a redução do património (dano emergente) quer o seu não aumento (lucro cessante)) e o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo.
- IV. Os danos não patrimoniais não têm natureza material ou económica e reportam-se a valores de ordem espiritual, ideal ou moral. O artigo 496.º, do Código Civil, determina que: *“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.*
- V. Quando em causa estão danos não patrimoniais, a indemnização não visa ressarcir o lesado, mas apenas oferecer-lhe uma compensação que contrabalance o mal sofrido. Com efeito, não se trata de uma indemnização verdadeira e própria, mas antes de uma reparação, a atribuição de uma soma em dinheiro que se julga adequada para compensar e reparar dores ou sofrimentos, através do proporcionar de certo número de alegrias e satisfações que as minorem ou as façam esquecer.



1. PARTES

Reclamante: A

Reclamada: B

2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, o Reclamante alega, em síntese, que após a ocorrência de constrangimentos na rede de distribuição elétrica, que foi devidamente reportado à Reclamada, sofreu diversos danos nos aparelhos elétricos que equipam a sua habitação. Assim, peticiona o ressarcimento, a título de indemnização por danos patrimoniais, do valor global de € 9.052,44 (nove mil e cinquenta e dois euros e quarenta e quatro cêntimos), para compensação dos danos que sofreu. Peticiona, também, a título de indemnização por danos não patrimoniais, a condenação da Reclamada ao pagamento de uma indemnização em valor nunca inferior a € 600,00 (seiscentos euros).

Citada nos termos legais, a Reclamada não contestou, não compareceu, nem se fez representar, em Audiência de Julgamento.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, no âmbito do pedido, e nos termos da lei vigente:

Se assiste o direito do Reclamante ao ressarcimento, por via de uma indemnização, pelos danos patrimoniais e não patrimoniais, que sofreu em decorrência de anomalias verificadas no serviço de fornecimento de energia elétrica.

4. QUESTÃO PRÉVIA

A Reclamada foi legalmente citada e, nesse âmbito, efetuou uma comunicação aos autos (fls. 30), datada de 21 de março de 2025, solicitando o prazo de 10 dias de suspensão do processo, a qual refere: *“a fim de reunir a totalidade das informações e, conseqüentemente, procurar a resolução do litígio por acordo remetendo o processo de averiguação e regularização dos prejuízos sofridos pelo Reclamante à prestadora de serviços U*”*

No dia 26 de março de 2025, reuniram-se as partes no CIAB – Tribunal de Consumo de Braga, momento em que se realizou a sessão de Tentativa de Conciliação das partes. No decorrer dessa sessão, a I. Mandatária da Reclamada solicitou a suspensão dos autos pelo período de 15 dias, por forma a ser realizada uma peritagem aos eletrodomésticos danificados. Uma vez que tal pedido não mereceu oposição do Reclamante foi, pelo Juiz-Árbitro aqui signatário, decretada a suspensão da instância pelo prazo de 15 dias.



Terminado o prazo da suspensão foi proferido despacho (fls. 39), tendo a Reclamada informado que o processo de regularização de prejuízos estava em curso, encontrando-se pendente o relatório de peritagem efetuada aos equipamentos.

No entanto, como não foi alcançado acordo entre as partes foi designado, por despacho (fls. 47), o dia 02 de julho de 2025 para a realização da Audiência de Julgamento, sendo que, nesse dia, a Reclamada não compareceu, nem se fez representar. Assim, nos termos legais, prosseguiu-se com a Audiência de Julgamento: artigo 35.º da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (LAV): n.2 – *“Se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º 2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante.”* E ainda, dispõe o n.3 – *“Se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.”*

5. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra oficiosamente conhecer.
- Fixa-se o valor da ação em € 9.652,44 (nove mil seiscientos e cinquenta e dois euros e quarenta e quatro cêntimos), calculado nos termos do artigo 297.º, n.º 1, do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CIAB – Tribunal de Consumo de Braga.

6. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

6.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão, sendo ainda concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no concelho de Barcelos;
2. O Reclamante tem morada na Rua *, n.º *, 4755*, *, Barcelos, à qual foi atribuído o código de ponto de entrega CPE: PT* (cf. doc. a fls. 8);
3. Em 08 de outubro de 2024, ocorreu uma “falha de neutro”, em virtude da queda do cabo da linha de rede elétrica que abastece a morada de consumo (doc. a fls. 42);
4. Em 09 de outubro de 2024, o Reclamante efetuou reclamação junto da Reclamada, na sequência de danos ocorridos em diversos equipamentos elétricos, instalados na sua habitação;
5. Por via dos constrangimentos na rede elétrica verificados, o Reclamante ficou com diversos aparelhos elétricos danificados, a saber (cf. doc. a fls. 41):



- Frigorífico;
 - Máquina de lavar loiça;
 - Placa de fogão elétrica;
 - Bomba de calor;
 - 2 Sistemas de alarme;
 - 2 aparelhos de ar condicionado;
 - Iluminação diversa;
 - Sistema de som;
 - Automatismo de portão;
 - Robô de aspiração;
6. Assim, o Reclamante sofreu danos patrimoniais no valor global de € 9.052,44 (nove mil e cinquenta e dois euros e quarenta e quatro cêntimos) (cf. docs. a fls. 21 a 26);
7. O Reclamante ficou impedido de utilizar os eletrodomésticos danificados desde 08 outubro de 2024 até à presente data. Desta forma, a sua vida quotidiana ficou muito afetada, não podendo sequer confeccionar alimentos em casa. Também não pôde receber visitas de familiares e amigos (cf. declarações de parte e prova testemunhal);
8. Por via disso, o Reclamante sentiu-se triste, desgostoso, sofreu de insónias, não conseguindo dormir ou descansar corretamente (cf. declarações de parte e prova testemunhal).

6.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não foi apurado qualquer facto como não provado.

7. MOTIVAÇÃO

O Tribunal fundou a sua convicção no conjunto da prova produzida, articulando a prova pessoal produzida entre si, com a prova documental apresentada nos autos, atendendo, assim, à consulta e análise crítica dos documentos juntos pelas partes, tendo em atenção, também, as regras de distribuição do ónus da prova resultantes do disposto no art. 342.º, Código Civil, assim como a princípio decorrente do disposto no art. 414.º, do Código de Processo Civil. Dos depoimentos dos intervenientes processuais, prestados em Audiência de Julgamento, realça-se o seguinte:

A, Reclamante, em declarações de parte, confirmou os factos vertidos na reclamação inicial. Acrescentou que a única forma de climatização da sua habitação é através de ar-condicionado e, como ficou com os aparelhos danificados, passou todo o período de inverno sem climatização na sua habitação. Mencionou também que também a placa de fogão e frigorífico ficaram danificados, o que o impede de confeccionar alimentos para as suas refeições. Por esse motivo, viu-se ainda impedido de receber visitas de familiares e amigos. Acrescentou que, já perdeu a conta ao tempo que despendeu em viagens desde o seu local de trabalho, de onde tinha de se ausentar,

para ir até à sua habitação a fim de receber as peritagens promovidas pela Reclamada, sem que delas resultasse qualquer assunção de responsabilidade. Concluiu referindo que, como esta situação está sem resolução há cerca de 9 meses sem resolução, sente-se angustiado e tem dificuldades em dormir.

Testemunha 1 (testemunha arrolada pelo Reclamante), com 63 anos de idade, colaborador na sociedade comercial “C*”, na área de manutenção técnica de aparelhos elétricos. Relativo ao caso dos autos, referiu que, no âmbito das funções que exerce na sociedade comercial “C*”, procedeu à substituição de dois aparelhos de ar condicionado e de uma bomba de calor. Mencionou ainda que, após diagnóstico técnico realizado no local, verificou que tal situação se deveu à perda da fase neutra da instalação do Reclamante, motivada pela queda do cabo da baixada de B que alimenta aquela habitação.

Testemunha 2 (testemunha arrolada pelo Reclamante), com 61 anos de idade, Empresário numa sociedade comercial, cujo objeto comercial consiste na prestação de serviços de limpeza. A propósito do caso dos autos referiu que é irmão do Reclamante e frequenta habitualmente a habitação deste. Numa dessas idas à habitação do Reclamante verificou a situação da existência de praticamente todos os eletrodomésticos danificados. Acrescentou que o seu irmão está impedido de confeccionar as próprias refeições, porque a placa elétrica de fogão, assim como o frigorífico estão danificados. Mencionou também que o irmão anda muito desgastado, triste e angustiado, uma vez que esta situação já se arrasta há cerca de 9 meses.

8. DO DIREITO

8.1 ENQUADRAMENTO JURÍDICO DA RELAÇÃO ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES

A Reclamada exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão, sendo ainda concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no concelho da morada do local de consumo em causa nos autos. Ora, enquanto operador da Rede de Distribuição, a regulamentação aplicável, mormente o Regulamento n.º 827/2023, que aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, impõe sobre a Reclamada um conjunto de obrigações relativas à prestação dos serviços inerentes à sua atividade. Deste modo, o Reclamante ao contratar uma ligação à rede em baixa tensão, estabeleceu com a Reclamada um vínculo jurídico de natureza contratual, pelo que a pretensão indemnizatória formulada pela Reclamante deverá ser enquadrada no âmbito da responsabilidade civil contratual. Assim, resulta inequívoco que entre o Reclamante e Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica na morada titulada pelo Reclamante. Trata-se de um contrato misto, na medida em que a Reclamada se obriga à prestação do serviço de execução duradoura (contrato de prestação de serviços, artigo 1154.º do Código Civil) de fornecimento permanente de energia elétrica, ao passo que o Reclamante se obriga à contraprestação de execução periódica, que consiste no pagamento do preço da

eletricidade (contrato de compra e venda, artigo 874.º do Código Civil), efetivamente consumida. Acresce que, o atual litígio diz respeito a um conflito de consumo, porquanto o contrato em causa configura um contrato de consumo, pois subjacente ao pedido do Reclamante encontra-se o serviço de fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho). Ora, como bem ensinam JORGE MORAIS CARVALHO E JOANA CAMPOS CARVALHO : *“para responder à questão de saber quando é que estamos perante um litígio de consumo, é necessário perceber qual é o conceito relevante de consumidor para efeito deste diploma [Lei n.º 23/96, de 26 de junho]”,* o qual, não nos sendo oferecido pela própria Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podemos e devemos extrair do “diploma base” que regula as relações de consumo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor, na qual no seu artigo 2.º refere que: *“Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.”*

8.2 DA RESPONSABILIDADE DA REQUERIDA

Porque, como acima afloramos, está em causa a prestação e um serviço público essencial, a Reclamada está obrigada a prestar o seu serviço com base em elevados padrões de qualidade e, como tal, tem de estar apta a dominar as consequências da falta de qualidade na prestação do serviço, mesmo que não lhe seja de todo possível evitar a respetiva ocorrência. E só assim não o será se se demonstrar cabalmente que o fenómeno em causa ultrapassou os níveis habituais e expectáveis, ónus que, como se disse, sempre caberá à Reclamada. A Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 60.º, sob a epígrafe “Direitos dos Consumidores”, consagra no n.º 1 daquele preceito, que *“os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos”*. Direito que encontra, igualmente, consagração nos artigos 3.º, alínea a) e 4.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho). Não se olvide que os direitos dos consumidores têm um carácter injuntivo ou imperativo. Sem conceder, anote-se que a Lei de Defesa do Consumidor constitui uma “lei-quadro” onde se encontra o núcleo de direitos e princípios gerais relativos aos consumidores, os quais carecem, como tal, de concretização através de legislação especial e/ou setorial. Neste ponto, e atento o caso em apreço, o referido direito geral dos consumidores à qualidade dos bens e serviços encontra uma manifestação concreta na Lei n.º 23/96, de 26 de julho – Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Resulta do artigo 7.º do já identificado diploma legal, onde se apela (ao direito) aos padrões de qualidade, art. 7.º: *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”* Com efeito, o fornecimento de energia elétrica deve obedecer a elevados padrões de qualidade, sendo essa a obrigação principal do prestador do serviço. A ausência de elevada qualidade na prestação do serviço ou, de outro modo, a existência de uma desconformidade (falta de qualidade)



entre o serviço efetivamente prestado ao utente, face aquele que foi contratado, corresponde à violação do dever principal do prestador do serviço *in casu* a Reclamada.

Isto posto, e revertendo ao caso em apreço, resultou provado que efetivamente houve registo de constrangimentos no fornecimento de energia elétrica na morada de consumo. E tais constrangimentos deveriam-se à queda de um cabo da baixada, o que levou ao desprendimento/falha do cabo/fio neutro da instalação elétrica (fls. 42), causando elevada instabilidade na qualidade do fornecimento de energia elétrica. Ora, tal situação constituiu uma falha na relação negocial entre as partes, sendo esse facto imputável à Reclamada. O Reclamante, após denunciar a situação à Requerida, ordenou a realização de vistorias técnicas aos aparelhos danificados, as quais resultam dos documentos juntos a fls. 21 a 26. Acresce que, a Reclamada juntou aos autos um documento (fls. 41), no qual reconheceu expressamente: *“No âmbito do contrato de prestação de serviços de regularização de prejuízos, juntamos relação dos danos a regularizar.”*

N.º Incidente 10907268

Data do Incidente 09 outubro 2024

Tipo de Uso Doméstico

Morada do Ponto de Entrega

RUA DE CEPAES 162 4755-002 ADAES

DANOS A REGULARIZAR

QTD.	DESCRIÇÃO	VALOR AQUISIÇÃO (Euros)	VALOR REPARAÇÃO (Euros)	VERIF
001	FRIGORÍFICO	0,00	0,00	X
001	MÁQ. LAVAR LOUÇA	0,00	0,00	X
001	MOTOR - placa fogão	0,00	0,00	X
001	OUTROS - bomba calor	0,00	0,00	X
002	OUTROS - sistemas de alarme	0,00	0,00	X
002	AR CONDICIONADO	0,00	0,00	X
001	OUTROS - iluminação diversa	0,00	0,00	X
001	OUTROS - sistema de som	0,00	0,00	X
001	OUTROS - automatismo portão	0,00	0,00	X
001	OUTROS - robo aspiração	0,00	0,00	X

Deste modo, sem necessidade de maior demonstração, consideram-se comprovados os danos patrimoniais sofridos pelo Reclamante. Cumpre então apreciar a responsabilidade quanto aos danos verificados.

Porque a Reclamada exerce a sua atividade de distribuição de energia elétrica, é também relevante e aplicável ao caso o disposto no artigo 509.º do Código Civil, que prescreve o seguinte, no seu n.º 1: *“Aquele que tiver a direcção efectiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia eléctrica 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”*. Posto que a distribuição de energia elétrica é uma atividade perigosa, tal como se refere no douto Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães¹: *“A*

¹ Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães, no qual foi relator o Desembargador Alcides Rodrigues, proferido no âmbito do proc. n.º 702/16.6T8BRG.G1, datado de 26/04/2018.

distribuição de energia elétrica é uma atividade perigosa por natureza, e, como tal, sujeita ao regime previsto no art. 493.º, n.º 2, do CC, que estabelece uma presunção de culpa por danos causados no exercício de uma atividade por sua própria natureza ou pelos meios utilizados". Estamos então perante um caso de responsabilidade civil objetiva². Daqui resulta que só não será a Reclamada responsabilizada pelos danos sofridos pelo Reclamante se esses danos forem provenientes de uma causa de força maior, ónus que compete à Reclamada. Ou, ainda, se não se provar o nexo de causalidade entre a ocorrência do facto e o dano, que, neste concreto, é um ónus que incumbe ao Reclamante.

Revertendo ao caso dos autos, resultou provado que por falha no fornecimento de energia elétrica (causada pelo desprendimento do cabo/fio neutro da linha que abastece a morada de consumo em causa nos autos), o Reclamante ficou com diversos eletrodomésticos danificados. Ora, tal acontecimento constituiu uma falha grave na relação negocial entre partes, sendo esse facto imputável à Reclamada.

8.3 DOS DANOS PATRIMONIAIS

Por força do artigo 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada através da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, em sede de responsabilidade civil contratual, quando preenchidos os requisitos gerais. Os pressupostos da responsabilidade contratual ou obrigacional acham-se inscritos no art.º 483.º do Código Civil e são eles: **o facto objetivamente ilícito** consistente na inexecução da obrigação (que se traduz numa situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso, verificando-se uma desconformidade entre a conduta do devedor e a prestação a que está vinculado); **a culpa** do agente na produção do facto (que no caso da responsabilidade objetiva, se presume); **a existência de prejuízo** para o credor (correspondendo a uma ofensa dos bens e interesses juridicamente tutelados, que pode traduzir-se na 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 quer a redução do património (dano emergente) quer o seu não aumento (lucro cessante)) e **o nexo de causalidade** entre o facto e o prejuízo. Acresce que, tal como se referiu na Douta Sentença do Tribunal Arbitral do Setor Automóvel³: *"a responsabilidade civil por cumprimento defeituoso depende, para além da verificação do facto ilícito e da culpa do devedor, da demonstração da existência de danos e do correspondente nexo de causalidade entre estes e o facto ilícito, de acordo com a teoria da causalidade adequada na formulação negativa. Para tanto, é necessário eleger, 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 os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou*

² Vide Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 08/11/2007, proferido no âmbito do proc. n.º 06B2640.

³ Sentença CASA (Centro de Arbitragem do Sector Automóvel), proferida no âmbito do proc. n.º 1979/CASA/2020.



excepcionais o possam ter gerado". Cumpre ainda fazer a devida referência ao disposto no artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, relativo às regras do ónus da prova, que dispõe o seguinte: *"Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado"*. Assim, caberá ao Reclamante a prova dos danos que sofreu.

Quanto aos danos patrimoniais, resultou provado que o Reclamante ficou com os seguintes equipamentos elétricos danificados: Frigorífico; Máquina de lavar loiça; Placa de fogão elétrica; Bomba de calor; 2 Sistemas de alarme; 2 aparelhos de ar-condicionado; Iluminação diversa; Sistema de som; Automatismo de portão e Robô de aspiração. O relatório técnico junto aos autos pelo Reclamante refere o seguinte como causa para os danos sofridos nos aparelhos elétricos: *"(...) resultantes das condições meteorológicas adversas na noite de 9 de outubro. Essas condições causaram a queda do cabo da baixada de B, o que levou à perda da fase neutra da instalação trifásica existente na moradia do cliente (...)"* Por sua vez, a Reclamada juntou aos autos um documento (fls. 42) onde se refere: *"Origem/Causa: Falha de neutro com consequentes avarias de equipamentos elétricos/eletrónicos."*

Com os danos sofridos nos aparelhos elétricos acima mencionados o Reclamante teve um prejuízo global no valor de € 9.052,44 (nove mil e cinquenta e dois euros e quarenta e quatro cêntimos), melhor discriminados nos relatórios e orçamentos juntos aos autos a fls. 21 a 26.

Pelo exposto, visto que a Reclamada não ofereceu qualquer prova no sentido de se apurar que ao tempo do incidente a rede de distribuição elétrica estava de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação, ou, por outro lado, que o incidente ocorreu sob influência direta de uma causa de força maior, deverá a Reclamada suportar o custo desses danos, a título de responsabilidade objetiva, atribuindo-se total procedência ao pedido formulado pelo Reclamante.

8.4 DOS DANOS NÃO PATRIMONIAIS

O Reclamante peticiona ainda uma indemnização por danos não patrimoniais, em valor nunca inferior a € 600,00 (seiscentos euros), porquanto se viu impedido de utilizar normalmente a sua habitação, visto que a mesma se encontrava com os eletrodomésticos danificados. Com isto, a vida quotidiana do Reclamante sofreu significativos transtornos. Sentindo-se ainda angustiado e com dificuldade em dormir.

Como acima já se aflorou, o artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor) estabelece que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e **não patrimoniais** resultantes do fornecimento de bens defeituosos. [negrito nosso].

Apreciando,

Os danos não patrimoniais não têm natureza material ou económica e reportam-se a valores de ordem espiritual, ideal ou moral. O artigo 496.º, do Código Civil, determina que: *“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”*. Assim, o direito à indemnização por danos não patrimoniais depende, pois, do preenchimento de um critério exigente: a gravidade dos danos. O critério da gravidade dos danos é fixado objetivamente. Veja-se, a este respeito o que se referiu no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24 de Maio de 2007 [Processo: 07A1187]: *“O dano não patrimonial não reside em factos, situações ou estados mais ou menos abstratos aptas para desencadear consequências de ordem moral ou espiritual sofridas pelo lesado, mas na efetiva verificação dessas consequências; A avaliação da gravidade do dano, para efeitos de compensação, tem de aferir-se segundo um padrão objetivo; Dano grave não terá que ser considerado apenas aquele que é “exorbitante ou excepcional”, mas também aquele que “sai da mediania, que ultrapassa as fronteiras da banalidade”. Um dano considerável que, no seu mínimo, espelha a intensidade duma dor, duma angústia, dum desgosto, dum sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se torna inexigível em termos de resignação”*.

Seguindo de perto a Jurisprudência atual em matéria do direito do consumo, veja-se o que se referiu a propósito da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, no âmbito das relações de consumo, na douta Sentença do CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra⁴: *“Segundo o n.º 1 do artigo 496.º do CC, só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Cabe, portanto, ao Tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica. **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. Por outro lado, estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa. Neste âmbito, entendemos que os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis. Se dúvidas houvesse o artigo 12.º da Lei n.º 24/96-31/7 (Lei de Defesa do Consumidor) é claro ao estabelecer que o consumidor tem direito à indemnização dos danos não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos, haverá que fixar o respetivo montante indemnizatório como postula o n.º 3 do artigo 496.º do CC, por recurso a critérios de equidade, o que implica e considerando-se a remissão ali feita para o artigo 494.º do CC, que haja de entrar em linha de conta com a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes”***. [negrito nosso].

⁴ Sentença CACRC, proferida no âmbito do proc. n.º 187/2018, datada de 15/08/2018.

Isto posto, verifica-se que tem sido tendência atual admitir os incómodos e angústias compensáveis a título de indemnização, no âmbito das relações de consumo, por não serem relações de paridade. Justamente porque a posição de consumidor já é por si só uma posição débil face ao profissional com os seus especiais conhecimentos técnicos no mercado em que atua. Deste modo, incumbe aos Tribunais, após análise da prova e verificando que o consumidor sofreu incómodos, que não sejam exclusivamente provenientes de uma sensibilidade anómala, acautelar juridicamente esses incómodos e angústias, pois toda a relação de consumo revela uma realidade muito própria, não obstante a sua expressão económica usualmente diminuta comum à generalidade dos casos.

No caso dos autos, verificou-se que a vida quotidiana do Reclamante sofreu significativos transtornos, tendo este sofrido angústias compensáveis a título de indemnização.

A convicção do tribunal quanto à verificação dos danos baseou-se, antes de mais, no depoimento do Reclamante, que num discurso preciso, seguro e convincente, confirmou que está impedido de utilizar normalmente a sua habitação, visto que a mesma se encontrava com os eletrodomésticos danificados, explicando, designadamente, que a única forma de climatização da sua habitação é através de ar-condicionado e, como ficou com esses aparelhos danificados, passou todo o período de inverno sem climatização na habitação. Prosseguiu, sublinhando, de forma consistente e credível que entre os eletrodomésticos danificados encontra-se a placa de fogão elétrica, o que o impede de confeccionar refeições. E, ainda, um frigorífico, situação que não permite a conservação de alimentos. Assim, ao ver-se impedido de fazer uma utilização habitual de grande parte dos eletrodomésticos que equipam a sua habitação originou que ficasse triste, deprimido, chegando a ter insónias e a não conseguir descansar adequadamente. Por outro lado, teve de deslocar-se, por diversas vezes e em diferentes ocasiões, à sua habitação em horário laboral para receber peritagens promovidas pela Reclamada, sem que delas resultasse qualquer assunção de responsabilidade, perdendo horas de trabalho. Relativamente aos danos morais sofridos pelo Reclamante também foi importante o depoimento preciso, seguro e credível da testemunha 2 (irmão do Reclamante). Explicou a referida testemunha que teve conhecimento do ocorrido em virtude de o Reclamante lhe ter contado. Apercebeu-se que este estava impedido de viver convenientemente na sua habitação, devido a ter ficado com grande parte dos eletrodomésticos danificados e, com isso, ficou desanimado, distante e triste, pois tratava-se de eletrodomésticos adquiridos com esforço financeiro proveniente do seu trabalho. Referiu ainda que o Reclamante deixou de poder receber a visita de familiares e amigos na sua casa.

Ora, com isto, não restam dúvidas que todas estas circunstâncias se analisam em danos não patrimoniais, quer se opte pela formulação negativa, que inclui nesta categoria todos aqueles que não atingem os bens

materiais do sujeito passivo ou que, de qualquer modo, não alteram a sua situação patrimonial⁵, quer pela formulação positiva, segundo a qual, o dano desta natureza tem por objeto um bem ou interesse sem conteúdo patrimonial, insuscetível, em rigor, de avaliação pecuniária. Importa ainda acrescentar que os danos em apreço são indemnizáveis, porque têm a gravidade bastante para merecer a tutela do direito (cfr. art. 496º, n.º 1, do Código Civil). Quando em causa estão danos não patrimoniais, a indemnização não visa ressarcir o lesado, mas apenas oferecer-lhe uma compensação que contrabalance o mal sofrido⁶. Com efeito, não se trata de uma indemnização verdadeira e própria, mas antes de uma reparação, a atribuição de uma soma em dinheiro que se julga adequada para compensar e reparar dores ou sofrimentos, através do proporcionar de certo número de alegrias e satisfações que as minorem ou as façam esquecer. O montante da indemnização correspondente aos danos não patrimoniais deve ser calculado, em qualquer caso (haja dolo ou mera culpa do lesante), segundo critérios de equidade, aos padrões de indemnização geralmente adotados pela jurisprudência, às flutuações do valor da moeda, etc. De acordo com este quadro normativo, e considerando todas as coordenadas do caso, bem como a bitola jurisprudencial em casos idênticos, entendemos como perfeitamente admissível a indemnização de € 600,00 (seiscentos euros) a título de danos não patrimoniais, reputando-se equitativo atribuir total procedência ao pedido indemnizatório formulado.

9. DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência, condeno a Reclamada pagar ao Reclamante uma indemnização por danos patrimoniais no valor de € 9.052,44 (nove mil e cinquenta e dois euros e quarenta e quatro cêntimos).

Condena-se, ainda, a Reclamada a pagar ao Reclamante uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de € 600,00 (seiscentos euros).

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5, da Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (LAV).

Notifique e deposite.

Braga, 27 de agosto de 2025.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)

⁵ Vide Il danno, Teoria General della Responsabilità Civile, I, 2ª ed., Milano, 1966, p. 44 ss., De Cupis.

⁶ Neste sentido, Rui Alarcão, in Direito das Obrigações, p. 270.