

SENTENÇA n.º 406/2025

Processo n.º 1911/2025

SUMÁRIO:

1. A lei sobre a defesa do consumidor obriga as entidades ao respetivo direito à informação quanto aos termos que vinculam as partes envolvidas.
2. O contrato regula entre as partes os termos que estas têm de cumprir.
3. Se as informações que constam no contrato de estacionamento/regulamento/preçário afixado forem cumpridas pela Reclamada, esta a nada mais é obrigada.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 30 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O presente litígio tem como objeto os termos que podem ser consultados nos autos, mas que perante a audiência realizada, se consumam no pedido do reclamante de ser ressarcido da quantia de €43.50 referente ao pagamento pelo valor integral de 24h de estacionamento, quando no dia 16.05 estacionou no parque do Martim Moniz, e perdeu o bilhete.

A questão relativa a um pedido de imagens não pode ser apreciada por este tribunal, uma vez que a lei não obriga a entidade a dar essas mesmas imagens ao reclamante, a menos que estivesse em causa uma questão de segurança pública.

A ---- poderia dar parecer que legitimasse esse pedido, mas mesmo assim apenas o tribunal judicial poderia obrigar a essa entrega.

Termos em que e perante o constante nos autos poderá este tribunal apreciar o pedido de reembolso do valor pago, conforme deu entrada a 23.05.2025, sem que seja aceite um pedido de modificação do peticionado, como o que foi entregue já após a audiência realizada.

Sem provas documentais ou periciais de qualquer dano sofrido, e não tendo a ação sido intentada com um pedido de indemnização, esse objeto não pode neste processo e nesta instância ser considerado.

Assim a petição traduz-se assim no entregue inicialmente de que:
«Pretendo que me seja devolvida a diferenças entre o que realmente tinha a pagar e o valor que me obrigaram a pagar sob pena de não libertarem o veículo (43,5€ - o valor a pagar por cerca de 1:30 h de estacionamento).»

Entendendo a Reclamada em sede de contestação, que não assiste razão ao reclamante.

Genericamente e conforme o que pode ser consultado nos autos, a reclamada alude ao facto de ser dada informação ao reclamante e estar afixado bem como constar no bilhete que a perda do mesmo, levará àquela cobrança de um mínimo de 24h.

Entendendo assim que foi cumprido o estipulado contratualmente e em Regulamento.

4. *Do valor da causa*

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina o tribunal que face ao peticionado a presente ação tenha assim o valor de **€43.50** (quarenta e três euros e cinquenta cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua mandatária.

Foram ouvidas as partes e as suas alegações, na ausência de acordo.

Posteriormente foi encerrada a audiência, e informadas as partes que seriam notificadas da sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) 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:

Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados e não provados.

- a. O reclamante realizou um contrato de estacionamento celebrado pelas partes a 16.05.2025;
- b. Nesse mesmo dia aquando do momento que pretendia sair do estacionamento o reclamante não tinha o bilhete que comprova a hora da entrada;
- c. O que permite contratual e regulamentarmente que a reclamada cobre o valor equivalente a 24h, no montante de €43.50.
- d. O reclamante solicitou as imagens daquele local no dia em causa,
- e. O que a reclamada não tem obrigação de dar acesso,
- f. E mesmo que eventualmente desse e se verificasse nas imagens a hora de entrada
- g. Tal não faria prova que impedisse a reclamada de aplicar o valor em causa perante a perda do bilhete.
- h. Ou seja, contratualmente e em termos regulamentares uma entidade pode cobrar o valor integral do dia ou outros valores, ao consumidor, se informar o mesmo de tal.
- i. E do talão e do Regulamento afixado no estacionamento consta claramente que a perda – a ausência de posse do bilhete físico no momento da saída – fará com que o visado seja obrigado a pagar 24h no mínimo;
- j. Valor que a reclamada apresentou e o reclamante teve de pagar para retirar a viatura.

- k. Não fica assim provado em tribunal que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pelo contrato de estacionamento

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sempre se sublinhe que em sede de arbitragem o árbitro goza da livre apreciação da prova feita na medida da própria competência do Centro.

8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho que tutela a defesa do consumidor alude à necessidade do cumprimento do direito à informação a cumprir por parte das entidades para com os consumidores.

Nos presentes autos estamos perante uma relação de consumo tutelada pelo contrato de estacionamento realizado pelo reclamante com a reclamada a 16.05.2025 no momento em que acedeu àquele parque e ali depositou a sua viatura.

O contrato em apreço nos termos das suas condições ao dispor e informadas publicamente aos utentes e consumidores determina que:

«O extravio do bilhete dá direito à ---- a determinar o valor do pagamento, 170,00 € 75,00 € das 20:00 às 08:00 Tempo de Permanência (h:mm) com um mínimo correspondente a 24 Horas de estacionamento (43,50 €).»

Desta feita com ou sem imagens a reclamada desde que perante uma situação de perda/extravio do bilhete por parte do reclamante, tem sempre legitimidade no entendimento deste tribunal a cobrar o valor que cobrou.

A ausência das imagens ou a recusa de as disponibilizar não tem assim nenhuma penalização para o processo em causa, pois mesmo que o reclamante obtivesse as ditas imagens tal nunca o isentaria do pagamento em apreço.

Por isso não há nos autos qualquer prova de que o procedimento da reclamada naquela cobrança se possa enquadrar num incumprimento contratual, ou que haja uma obrigação de indemnização se não estão cumpridos todos os pressupostos legais, ainda que no pedido inicial entregue nestes autos não se esteja a apreciar uma indemnização.

O ónus da prova neste caso cabe ao autor reclamante, visto ser quem alega que há incumprimento contratual. Assim cumpre decidir com base na prova que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão. Por isso e quanto ao instituto que tutela o ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo o Reclamante que provar os factos constitutivos do direito que alega ter.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer o Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, que leve a um incumprimento, que mereça tutela do nosso direito.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão formulada pelo reclamante.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas relativas ao presente processo conforme Regulamento, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto considera-se improcedente o pedido, absolvendo-se a reclamada do mesmo.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos