SENTENÇA n.º 307/2026

Processo n.º 1600/2026

SUMÁRIO: 1. A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação. 2.O Regulamento n.º 446/2024, veio determinar as regras relativas à Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final.3. Contudo as compensações previstas no art. 32 só se colocam se houver prova de algum incumprimento ou ausência de justificação para tal.

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 transpôs 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 16 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. *Do objeto do litígio*

O objeto do litígio e que este tribunal pode apreciar depende do pedido que um reclamante nos dirija e da prova que o mesmo autor do processo apresente para o que é alegado.

Aquando da entrega do processo foi delimitado que:

«Em 18/02/2026 apresentei reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico (ROR n.º 45514761) devido à ausência prolongada de recolha de resíduos urbanos na minha zona de residência, situação reiterada e insalubre, apesar de se tratar de um serviço público essencial cobrado mensalmente na fatura da água. Nos termos do artigo 32.º do Regulamento n.º 446/2024, a entidade gestora dispõe de um prazo máximo de dois dias úteis para regularizar situações de falha na recolha de resíduos após reclamação do utilizador. Em resposta à reclamação, os --- reconheceram por escrito a existência de falhas na recolha e a ocorrência de constrangimentos logísticos. Em comunicação de 27/02/2026 referiram que o pedido de compensação se encontrava em avaliação, sem, contudo, indicar qualquer data de regularização do serviço. Importa sublinhar que, em comunicação posterior à reclamação inicial, datada de 04/03/2026, os --- confirmaram por escrito que o serviço ainda não se encontrava regularizado, referindo que estavam a ser desenvolvidos esforços para o efeito. Esta comunicação demonstra que, já após o decurso do prazo legal e mais de uma semana após a reclamação, o serviço não tinha sido regularizado. Face a esta resposta, contestei formalmente por escrito a decisão dos ----, apontando a contradição entre as comunicações e solicitando expressamente a indicação da data efetiva da recolha, por se tratar de elemento essencial para verificar o cumprimento do prazo legal. Tal informação nunca foi prestada. Em resposta final, datada de 06/04/2026, os --- alegaram que a referência anterior à não regularização teria resultado de um lapso e que o assunto já estaria concluído em 04/03/2026. No entanto, mantiveram a omissão quanto à data efetiva da recolha e não apresentaram qualquer prova do cumprimento do prazo legal de dois dias úteis. Existe assim uma contradição objetiva entre as várias comunicações da entidade reclamada e 1 uma omissão determinante quanto à data da recolha, o que impossibilita a verificação do alegado cumprimento do artigo 32.º do Regulamento n.º 446/2024. Conclui-se, por isso, que o prazo legal de regularização não foi cumprido, assistindo-me o direito à compensação legalmente prevista. Pedido:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Requer-se o reconhecimento do incumprimento do prazo legal de regularização do serviço de recolha de resíduos e a atribuição da compensação prevista no artigo 32.º do Regulamento n.º 446/2024, no valor de 10,81 €, correspondente à componente de resíduos sólidos urbanos cobrada na fatura.»

***

A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação, alegando que apesar da solicitação da atribuição de uma compensação prevista no Regulamento, por alegado incumprimento da recolha de resíduos urbanos, entende que não ocorreu qualquer incumprimento tendo o serviço sido regularizado dentro do prazo legal, razão pela qual o pedido deve ser julgado improcedente.

De acordo com a informação prestada pela DRU – Divisão de Resíduos Urbanos'' no dia 14/02 foi efetuada recolha, no dia 15/02 não foi realizada por ser domingo; no dia 16/02 ocorreu avaria na viatura; no dia 17/02 não houve recolha devido a tolerância dada para o Carnaval; no dia 18/02 não foi possível concluir o circuito por falta de tempo, ficando regularizada no dia 19/02'' conforme Doc 1 e 2 nos autos.

A Reclamação apresentada nos --- no dia 18.02.2026 e registada nos --- a 19.02.2026.

A recolha foi regularizada o dia útil seguinte ao registo da reclamação.

O Regulamento estabelece que a compensação por acumulação de resíduos na via pública, apenas é devida quando a regularização da recolha não ocorra no prazo máximo de dois dias úteis após a reclamação. Os --- comunicaram à reclamante que não se verificavam os pressupostos legais da compensação.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A Reclamante sustenta o pedido numa comunicação dos --- de 04.03.2026 que referia que o serviço ainda não se encontrava regularizado, no entanto essa referência foi posteriormente esclarecida, a referência anterior à não regularização teria resultado de um lapso.

Sendo que a informação da DRU confirma inequivocamente que a recolha estava regularizada desde 19.02.2026.

Pelo que conclui que o serviço foi regularizado dentro do prazo legal de dois dias úteis, não se verificaram os pressupostos estabelecidos no art. 32 n.º 4 do Regulamento n.º 446/2024 para atribuição de compensação à reclamante; e a comunicação de 04.03.2026 contem um lapso entretanto corrigido.

Termos em que deve o pedido objeto do processo ser julgado totalmente improcedente por inexistência de incumprimento imputável aos ---.

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 pela reclamante não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€10.81** (dez euros e oitenta e um cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamada representada por mandatária e uma testemunha.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A Reclamante esteve ausente, mas havia indicado a falta, embora e conforme Despacho a ausência de uma das partes não é impeditiva da audiência, uma vez que o tribunal decide nos termos da prova documental apresentada.

Assim e nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes e foram ouvidos os presentes.

Depois foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a 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 de facto:

7.1. Dos fundamentos dados como provados:

a. O tribunal desconhece se a reclamante é a titular do contrato de fornecimento de água com a Reclamada;
b. A 18.02.2026 foi preenchido o livro de reclamações;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

c. A recolha dos resíduos foi realizada a 19.02.2026 de acordo com testemunho e dados internos da divisão

d.

e. Dos autos constam respostas escritas da Reclamada à Reclamante.

f. Houve um email a 04.03.2026 referente a outra comunicação de 24.02.2026, mas que em arbitragem o tribunal não detém.

g. A alusão a dificuldades na regularização do serviço não prova que o mesmo não tenha sido feita recolha nos dois dias úteis seguintes à reclamação formal.

h. O que depois foi melhor esclarecido e reconhecido o lapso dos serviços,

i. A época do transtorno do serviço coincidiu com época de Carnaval e tolerância de ponto, e também com questões meteorológicas pelo mau tempo que se fez sentir como é do conhecimento público.

j. A 30.04.2026 foi feita nova e última resposta dos serviços à Reclamante com esclarecimentos sobre o sucedido.

7.2. <u>Dos fundamentos dados como não provados:</u>

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer preceito legal ou regulamentar.

b. Que a recolha dos resíduos não tenha sido corrigida nos dois dias úteis depois da primeira reclamação

c. Que não tivesse existido problemas de logística materiais e meteorológicos e naturais que devam ser desconsiderados.

d. Que a Reclamada tenha violado o dever de resposta ou incumprido algum prazo legal para tal que fundamente uma compensação.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

7.3. Da motivação

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

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

Sublinhe-se que em sede arbitral, existe a livre apreciação do juiz arbitro dos factos apresentados, que dentro dos poderes conferidos pela lei e pelo Regulamento do Centro.

8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

A reclamante e a reclamada devem dispor – ainda que não haja cópia nos autos- de um contrato para a prestação de serviços de água e serviços afins, onde se inclui a recolha de resíduos sólidos.

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o consumidor tem uma série de direitos, quanto à faturação e à qualidade do serviço.

Cabendo aos prestadores do serviço um dever especial de diligência sobre os direitos dos consumidores desde logo pela qualidade do serviço que deve ser prestada de acordo com o Regulamento dos próprios serviços

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

conjugado com o *Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril* - Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final.

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de recolha de resíduos sólidos, é peticionada uma compensação por falha desta recolha.

Contudo e em sede fatual a reclamada fez prova que apesar de constrangimentos tidos seja por questões de tempo meteorológico que se fez passar na época entre 14 e 18 de fevereiro, seja por anomalia em viatura, e ainda por ponto dado aos funcionários públicos, a dia 19.02.2026 o serviço foi reposto.

Desta feita não existe outra prova sem ser a queixa no livro de reclamações e depois respostas que a reclamada foi enviando, nada comprova que não tenha realmente existido nos dois dias úteis seguintes à reclamação a dita recolha.

O art. 32 n.º 4 do supra citado Regulamento refere que:

«Artigo 32.º Serviço de recolha de resíduos urbanos

1 - As entidades gestoras devem garantir a articulação entre a frequência de recolha e a capacidade de deposição instalada, de forma a evitar a acumulação de resíduos urbanos na via pública, salvaguardando a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

2 - A frequência de recolha seletiva e indiferenciada deve ser definida pela entidade gestora, por circuito e tipologia de recolha, tendo por base as características de produção de resíduos e a tipologia de área urbana, e divulgada no seu sítio na internet.

3 - A frequência mínima de recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou de recolha indiferenciada de resíduos, nas áreas em que a primeira não

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

exista, não deve ultrapassar uma semana, salvo situações excecionais devidamente justificadas e acordadas com o utilizador.

4 - Em caso de ocorrência de acumulação de resíduos urbanos na via pública junto aos equipamentos de deposição, a entidade gestora deve regularizar a situação no prazo máximo de dois dias úteis, após reclamação, exceto quando se trate de resíduos volumosos ou verdes cujo prazo é de cinco dias úteis.

5 - O incumprimento dos prazos previstos nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

6 - No caso do n.º 4, a compensação só é devida quando a situação respeite ao equipamento de deposição mais próximo do local de produção relativamente ao qual o serviço foi contratado pelo utilizador.»

Sendo a recolha regularizada na via pública e sem prova em contrário considerando este tribunal a comunicação e testemunho interno que aponta para o dia 19.02.2026 não pode subsistir a obrigação de compensação, ainda mais quando efetivamente havendo motivos que possam levar a constrangimentos naturais e administrativos que implicam com a logística e sendo externos à Reclamada, já tal seria suscetível se comprovado, para afastar a obrigação dessa compensação.

***

Sem prejuízo de virem a ocorrer outras situações, em que o consumidor diretamente, pelo livro de reclamações e por denúncia à ERSAR, possa estar atento e documentar sempre queixa escrita, documentando com metadados fotos ou vídeos do local que possa juntar, de acordo com o constante neste processo, e cabendo a prova ao autor de que não ocorreu aquela regularização, não tem este tribunal face ao apresentado pela reclamada e testemunhado, forma de condenar a mesma a qualquer compensação.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Termos em que tem de decair o peticionado.

9. <u>Das custas</u>

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 Regulamento Harmonizado 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.»

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte da Reclamante.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, sendo absolvida a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 10 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt