

SENTENÇA n.º 167/2026

Processo n.º 4149/2025

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.

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 14 de abril de 2026, 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, onde o Reclamante veio alegar que

«No período de 3/07 a 11/07, deixei o meu carro nas instalações da ---- para estacionamento durante a minha viagem, tendo solicitado também o serviço de lavagem (viatura com a matrícula ---). Contudo, ao regressar e retomar o veículo, verifiquei que o tablier e a porta do condutor apresentavam manchas visíveis, que não estavam presentes antes da lavagem. Já tentei removê-las, mas sem sucesso. Trata-se claramente de danos causados por uso inadequado de produto ou procedimento durante a limpeza. No dia 15/07, enviei um email com fotografias a documentar o problema. No entanto, não obtive qualquer resposta da empresa até ao dia de hoje. Apesar de várias tentativas de contacto telefónico e por email. O veículo ficou com danos permanentes no tablier e a empresa não deu qualquer resposta à minha tentativa de contacto.

Pretende-se que seja assumida a devida responsabilidade pela situação e que sejam pagos os danos causados no veículo, no valor já orçamentado em 2.040,45 euros.»

A Reclamada devidamente notificada nunca se pronunciou em sede de contestação, nem se fez representar por mandatário na audiência devidamente notificada.

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 **€2040.45** (dois mil e quarenta euros e quarenta e cinco cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante, e a sua testemunha.

A Reclamada não esteve presente nem se fez representar. O que nos termos do Regulamento do Centro e da LAV não é impeditivo do processo prosseguir e o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada nos autos.

Foram ouvidos os presentes e as suas alegações, na ausência de acordo. Posteriormente foi encerrada a audiência, e informados que seriam depois notificados 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.

Como se deu conta supra a reclamada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral. Em sede de saneamento importará

que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida demandada.

De acordo com o disposto no artigo 35.º n.º 2, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no artigo 19.º n.º 3, do Regulamento deste Centro ficou determinado que se o demandando não apresentar a sua contestação, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações pelo demandante.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da reclamada não implica a sua confissão dos factos alegados pelo reclamante,

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos fundamentos tidos como provados:

- a. O reclamante realizou *on line* um contrato de estacionamento com entidade terceira, para parquear de 03 a 11 de julho de 2025 a sua viatura, melhor identificada nos autos, nas instalações da reclamada.
- b. Tendo pago por tal €70.
- c. Ao deixar a viatura foi ainda contratado com a reclamada a limpeza da sua viatura, pelo valor de €29,
- d. Estando a sua viatura em perfeitas condições no seu tempo interno quando a entregou à Reclamada,
- e. Que deveria ser entregue limpa a 11.07.2025
- f. Nesse mesmo dia levantou a viatura e veio depois a verificar que o interior da mesma no tablier estava todo manchado/danificado

- g. Foram realizados contactos telefónicos com a reclamada, e por email a 14.07, 15.07, e 19.08,
- h. Enviadas fotos, que também constam dos autos
- i. E onde se podem ver manchas irreversíveis no tampo interior da viatura.
- j. E preenchido o Livro de Reclamações, sempre sem resposta adequada.
- k. Perante a recusa de reparação dos danos o reclamante avançou com orçamento junto de entidade terceira – o ----.
- l. Que estima em €2040.45 a resolução do assunto com a substituição do tampo interior,
- m. Uma vez que as manchas apresentadas e documentadas nos autos, não saem,
- n. Sendo irreversíveis.
- o. Desconfiando-se que sejam fruto de algo abrasivo usado no local.

7.2. Dos factos tidos como não provados

- a. Que a Reclamada tenha cumprido todos os seus deveres para com o consumidor cumprindo o direito à qualidade dos serviços;
- b. Que tenha sido o reclamante o causador ou potenciador do problema reclamado
- c. Que a Reclamada tenha respondido com diligência sobre a situação denunciada quando o bem foi intervencionado por si na referida limpeza.

7.3. Da motivação

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos, 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

No presente processo está em causa um contrato de prestação de serviços de limpeza da viatura melhor identificada nos autos, que o Reclamante deixara ao cuidado e sobre depósito junto da Reclamada enquanto viajava de 03 a 11 julho de 2025.

Com efeito, estando provado que a Reclamante contratou com a Reclamada o estacionamento da sua viatura nas instalações de um parque de estacionamento explorado comercialmente por esta última, durante um determinado período e mediante o pagamento de uma retribuição calculada em função do tempo de permanência do referido veículo no aludido parque, dúvidas não subsistem de que estamos perante um contrato de depósito conforme estatuído no art. 1185.º CC.

Contudo a questão aqui em apreço é referente ao apuramento de responsabilidade civil pelo serviço de limpeza prestado, com data de 11.07.2025, pelo valor de €29.

Devendo aqui aludir-se ao contrato de prestação de serviços, e a indicações ou pedido do reclamante, quanto ao que foi contratado e que se pode dar como matéria provada referente à limpeza interior da sua viatura, no que juridicamente entendemos ser uma empreitada.

Nos termos da lei tem-se assim presente os artigos referentes ao Código Civil, definindo a doutrina¹ genericamente a empreitada como:

« uma modalidade de contrato de prestação de serviços, regulada no artigo 1207.º e seguintes do Código Civil (CC). Ao contrário da compra e venda, em que se adquire uma determinada coisa ou direito, na empreitada o dono da obra encarrega o empreiteiro de realizar uma obra de acordo com as suas instruções. Embora o termo “empreitada” se utilize mais comumente em matéria de construção civil, a verdade é que este contrato pode ter por objeto qualquer outra realidade, nomeadamente incidente sobre bens móveis (como, por exemplo, um barco, um vestido, uma sinfonia, uma peça de teatro, etc.). A não ser que haja convenção ou uso em contrário, os materiais e utensílios necessários para a execução da obra devem ser fornecidos pelo empreiteiro (cfr. artigo 1210.º do CC).»

Assim prevê o artigo 1207.º CC a noção de empreitada como o contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço.

Cabendo a execução da obra ao empreiteiro pelo art. 1208.º CC, de acordo com o que foi convencionado, e sem vícios que excluam ou reduzam o valor dela, ou a sua aptidão para o uso ordinário ou previsto no contrato.

A reclamada procedeu à prestação do serviço que foi contratado, mas o resultado de todo foi o previsto, pois o bem sofreu danos que não eram expectáveis e que não deveriam ter ocorrido.

¹ Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/empreitada-direito-civil>

Assente que está a ocorrência dos mencionados danos na referida viatura do Reclamante, ocorridos na sequência da limpeza realizada pela Reclamada, durante o período que o bem ali esteve parqueado.

Na responsabilidade civil cabe distinguir a responsabilidade civil contratual (obrigacional) que é a que decorre da falta de cumprimento das obrigações emergentes dos contratos e a responsabilidade civil extracontratual (delitual/aquiliana) que é a que advém da violação de direitos absolutos (violação de deveres genéricos de respeito, violação de normas gerais destinadas à proteção de outrem) ou da prática de certos atos que, embora lícitos, causam prejuízo a outrem.

Assim, a responsabilidade extracontratual surge como consequência da violação de direitos absolutos, que se encontram desligados de qualquer relação pré-existente entre o lesante e o lesado e a responsabilidade contratual pressupõe a existência duma relação intersubjetiva, que atribuíra ao lesado um direito à prestação, surgindo como consequência da violação de um dever emergente dessa mesma relação (caso típico da violação de um contrato).

As duas aludidas categorias de responsabilidade civil, porque diferentes, foram tratadas pelo Código Civil em secções diferentes quanto à regulação da sua fonte, concretamente, nos artigos 483.º e seguintes para a responsabilidade civil extracontratual e nos artigos 798.º e seguintes para a responsabilidade contratual; contudo, existem normas atinentes à responsabilidade delitual que se aplicam, manifestamente, à responsabilidade contratual, como é o caso das referentes à obrigação de indemnizar, que foi objeto de um tratamento unitário pelo legislador nos artigos 562.º e seguintes do Código Civil.

Por outro lado, importa frisar que a responsabilidade civil obrigacional deve ser considerada como sendo uma fonte de obrigações, tal como a delitual, e não como uma mera modificação da obrigação inicialmente constituída.

No entanto, o dever de prestar, violado, não se confunde com o dever de indemnizar originado em consequência dessa violação tendo antes uma fonte autónoma: a responsabilidade obrigacional.

No caso concreto, uma vez que o litígio entre as partes emerge estritamente de um contrato de empreitada na modalidade de prestação de serviço de limpeza interior do bem entre elas celebrado, e do facto de a coisa depositada (viatura do Reclamante) ter sofrido danos quando por tal serviço, estando assim no domínio da responsabilidade civil contratual, na qual, como dissemos, está em causa a violação de direitos de crédito ou de obrigações em sentido técnico, nelas se incluindo não só os deveres primários de prestação, mas também deveres secundários.

Conforme decorre do disposto no artigo 798 do Código Civil, os pressupostos da responsabilidade civil contratual em pouco ou nada diferem dos da responsabilidade extracontratual (cf. artigo 483.º, n.º 1, do Código Civil); são eles:

a) o facto voluntário do agente a que a lei faz menção quando na estatuição se refere ao "devedor que", ou seja, quando estabelece que o incumprimento é consequência de um comportamento do obrigado;

b) a ilicitude traduzida na utilização do verbo faltar como sinónimo de violar não o direito absoluto de outrem, mas um direito de crédito ou relativo: "falta ao cumprimento da obrigação";

c) a imputação subjetiva, ou seja, a culpa a que a norma legal se refere expressamente quando utiliza o advérbio de modo "culposamente";

d) o dano, uma vez que a lei fala em responsabilidade pelos prejuízos;
e,

e) a imputação objetiva, isto é, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, que no texto da norma legal decorre da fórmula "que causa ao credor".

As diferenças residem essencialmente no facto de na responsabilidade contratual a culpa do lesante se presumir, como estatui o n. 1 do artigo 799 o Código Civil.

Aqui chegados, importa verificarmos se ocorreu a violação de quaisquer obrigações contratualmente assumidas pela Reclamada, que tenha sido causadora de danos à Reclamante, e, se se concluir pela sua ocorrência, verificarmos qual a medida da respetiva responsabilidade a cargo da Reclamada. O "Cumprimento e não cumprimento das obrigações" vem regulado nos artigos 762.º e seguintes do Código Civil, sendo que o princípio da pontualidade no cumprimento das obrigações que tenham por fonte contratos se encontra materializado quer no n.º 1 do artigo 763.º, quer no n. 1 do artigo 406., ambos do Código Civil.

O cumprimento, de acordo com o n.º 1 do artigo 762º do Código Civil, consiste na realização da prestação devida, ou seja, na realização voluntária da prestação pelo devedor, que ela se vinculou, impondo o subsequente n. 2 que a conduta de ambas as partes na relação obrigacional se pautar pelas regras da boa fé; atuar de boa fé no cumprimento da obrigação é agir com o maior empenho, lealdade e correção na realização da prestação a que o devedor se encontra adstrito.

Assim, o vínculo obrigacional é uma realidade complexa, que não se reconduz ao mero dever de prestar a cargo do devedor, englobando deveres acessórios de conduta, baseados na boa-fé, designadamente, deveres de lealdade, de esclarecimento, de colaboração e de proteção.

O artigo 798.º do Código Civil, ao estatuir que "o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor", enuncia o princípio geral da responsabilidade obrigacional subjetiva que, tal como a responsabilidade delitual (cf. artigo 483.º do Código Civil), supõe um ilícito (o incumprimento), a culpa, um dano e uma relação causal entre aquele e este, sendo que neste regime há uma presunção geral de culpa do devedor (cf. artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil).

Com efeito, decorre do n.º 1 do artigo 799 do Código Civil uma presunção de culpa do devedor pelo não cumprimento, tendo, contudo, este de ser, efetivamente, provado pelo credor, bem como os demais requisitos, sendo a culpa, nos termos do subsequente n.º 2, "apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil", remetendo-nos, assim, para o n.º 2 do artigo 487 do Código Civil.

Nesta conformidade, impende sobre o agente um dever de diligência que, constituindo um dever legal de conteúdo indeterminado (diligência juridicamente devida), é a que teria tido um bom pai de família colocado nas circunstâncias do agente, daí decorrendo, designadamente, que tal diligência tem necessariamente uma medida diversa para o mesmo ato se o agente for um profissional ou não, exigindo-se àquele uma perícia, conhecimento, qualificações não esperáveis deste.

Ademais, pode o incumprimento resultar da não observância de deveres principais e essenciais ou de deveres acessórios e secundários.

Cumprе, pois, аfеrir se о contrato celebrаdo entre аs partes foi incumprido pela Reclamada e, em caso afirmativo, determinar аs consequências desse incumprimento, particularmente аs de índole indemnizatória.

São três аs formas/modalidades de não cumprimento do contrato: о incumprimento definitivo, а mora e о cumprimento defeituoso. О incumprimento em sentido amplo, no qual se inclui о cumprimento defeituoso, vem previsto nos artigos 798 e 799 do Código Civil, еstatuindo n. 1 deste último artigo que incumbe ao devedor provar que а falta de cumprimento ou о cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Porém, para que о devedor incorra em responsabilidade contratual e em obrigação de indemnizar é necessário que se encontrem preenchidos os sobreditos pressupostos, cuja verificação cumpre аfеrir.

Na análise do requisito da ilicitude é essencial determinar quais аs obrigações das partes, decorrentes do contrato celebrаdo, e comparar о conteúdo das mesmas com os comportamentos efetivamente adotados, а fim de аfеrir se estes traduzem violações daquelas; sendo certo que devedor está obrigado não só ao que expressamente se estipulou, mas também ao que decorra das regras da boa-fé, como resulta do referido n.º 2 do artigo 762 do Código Civil.

О credor tem, pois, de provar а ilicitude bem como о dano e о nexo de causalidade entre о facto ilícito e о dano, presumindo-se, contudo, а culpa (n. 1 do artigo 799 do Código Civil).

No caso concreto, face aos factos provados, аfigura-se estarem verificados todos os requisitos da responsabilidade civil contratual, ou seja, о facto, а ilicitude, а imputação subjetiva (culpa), а imputação objetiva (nexo de causalidade) e os danos.

Efetivamente, da factualidade provada resulta que o Reclamante deixou a viatura em excelente estado ali estacionada, e com o pagamento do serviço de limpeza interior, e que após o mesmo e na sequência do levantamento da viatura formalizou diversas queixas, tirou fotos, e remeteu emails à reclamada para que pudesse proceder à regularização dos danos, o que nunca se resolveu,

Assim, dúvidas não subsistem de que a conduta da Reclamada é ilícita, por violação das obrigações assumidas enquanto estava com a viatura estacionada e para limpeza, tendo dessa conduta inadimplente decorrido (como causa adequada) os referidos danos na viatura da Reclamante, presumindo-se a culpa da Reclamada, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil.

Não tendo a Reclamada ilidido tal presunção legal de culpa no incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação em causa, constituiu-se na obrigação de indemnizar o Requerente pelos danos sofridos na mencionada viatura pelo serviço realizado.

Como resultou provado, a reparação dos referenciados danos na viatura do Reclamante ascende ao montante peticionado de €2040.45 sendo esse o quantum indemnizatório a cargo da Reclamada (cf. artigos 562.º, 563.º e 564.º, n. 1, do Código Civil), e que deve assim ser assumido pela mesma.

Pelo que deve ser deferida a pretensão formulada a este tribunal arbitral

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 totalmente procedente o pedido, condenando-se a reclamada no pedido de pagamento.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos