SENTENÇA n.º 203/2026

Processo n.º 4732/2025

SUMÁRIO:

A empreitada deve ser realizada nos termos contratados ou orçamentados sendo aceite pelo dono da obra aquando do pagamento da adjudicação.

As declarações de parte não servem como única prova de que na data do conflito algo tenha ocorrido mal.

O ónus da prova nos termos da lei recai sobre o autor da ação.

Não se cumprindo os pressupostos da responsabilidade civil, nomeadamente a ilicitude, não pode ser apreciada qualquer indemnização.

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.

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

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.

***

Contudo o processo apenas ficou concluso apenas a 20 de abril de 2026, atendendo a que foi requerida informação após a audiência, e prestado devido esclarecimento, através de Despacho nos autos, nomeadamente sendo dada a hipótese da reclamante desistir do processo e ponderar o recurso a outras instâncias face à prova em apreço.

A resposta de que pretendia a mesma prosseguir com os autos para sentença deu assim entrada neste tribunal nessa data, ficando assim o processo a aguardar sentença.

3. Do objeto do litígio

3.1. Questão prévia:

O objeto do litígio determinado por este tribunal na sequência do pedido, que pode ser consultado na íntegra nos autos, devendo desde logo dizer-se que está verdadeiramente inquinado pois não há nenhuma prova documental ou pericial autêntica ou autenticada que este tribunal possa apreciar.

***

Sempre se diga que o tribunal arbitral não é um meio de defesa do consumidor e que ainda que não seja obrigatória a constituição de advogado, as regras a aplicar são de direito e processuais, não podendo por isso o tribunal arbitral afastar-se dos termos da lei que serão a base de apreciação.

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

***

O enviado ao tribunal como objeto do pedido pela Reclamante foi:

«Bem ou Serviço: Serviço de pintura automóvel Data do contrato: 9 Outubro. Reclamei com eles dia 8 Novembro quando fui ver o carro após pintura e detalhe Objectivo da Reclamação: Indemnização por danos diversos. Veículo, pessoais, laborais, saúde Valor: Incalculável devido à quantidade de danos que provocaram na minha vida.

Observações: Cópia queixa formal à empresa no dia 20 Novembro. Neste momento serve o seguinte texto como informa vo do sucedido com esta empresa. Declaro que no passado dia 9 de Outubro de 2025, dirigi-me à sede da empresa --- a fim de efetuar vistoria ao meu veículo e estabelecer orçamento para detalhe automóvel interior e exterior do mesmo. Foi acordado com o gestor de clientes ---: limpeza interior/exterior do veículo + detalhe base interior e exterior, polimento e correção de faróis com aplicação de ppf, pintura e reparação das 4 jantes e pintura integral do veículo na cor original (Nero etna 805) por pintor profissional e alegadamente dos melhores de Portugal. Já paguei 892€ correspondentes a cerca de 40% do valor total (não me foi entregue declaração deste sinal).

O veículo ficou na empresa dia 9 de Outubro, juntamente com os respetivos documentos, nas mãos do Sr. --- e do Sr. --, com o objetivo de se proceder aos encargos acima mencionados.

No dia 28 de Outubro pela manhã, após enviar mensagem ao Sr. --- a pedir novidades do carro, o mesmo envia-me fotografias do processo de pintura do mesmo. Questiono se a cor pintada é a original, o qual me foi respondido que sim. Ao fim de quase 1 mês, no dia 7 de novembro, recebo chamada telefónica do Sr. --- a informar-me de que o veículo estaria pronto para ser levantado.

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

Volto a questionar nessa chamada a questão da cor, referindo que parecia mais castanho nas fotos, o qual me é respondido: a cor é mesmo a original, o carro está castanho. Ficou acordado que iria buscar no dia 8 de Novembro.

Chegado ao dia 8 e após ver o carro, constato que há zonas com escorrido de pintura/verniz, areias/sujidade na pintura, uma das jantes com borrão de tinta nítido e efeito casca de laranja em alguns painéis do carro e riscos na traseira do carro, além da cor estar diferente. Ao fim de mais de 2h de conversações, ficou estipulado que o carro ficaria lá para reparação dos danos do serviço de pintura, mas o Sr. --- informou que a textura que se constatou no carro após ser pintado (que não tinha de origem) não ia ser reparada, com o argumento de que é normal esta chamada textura casca de laranja, recusando-se assim a empresa a reparar este dano que o carro não tinha anteriormente, e repito, não tinha. Noto que foi reforçado diversas vezes nesse dia que a textura casca de laranja teria de ser também reparada.

Há mais de 1 mês que estou sem meio de transporte e a pagar para me deslocar para o trabalho, com repercussões psicológicas e de logística complicada de horários, enquanto tentei em conversações com o Sr. --- chegar a acordo para gestão dos danos na pintura do meu veículo. Após diversas trocas de mensagens com o Sr. ---, o mesmo reportou a insatisfação ao proprietário da empresa, ---, o qual tem vindo a seguir intermitentemente a nossa reclamação desde o dia 13 de Novembro.

Mais acrescento que vocês enquanto empresa, fizeram uso de diversos argumentos para me ludibriar em relação ao mau trabalho de pintura, tais como: o teu carro é antigo, a tinta nova puxa as impurezas de baixo, não estás a fazer uma pintura de concurso, a casca de laranja vem da chapa, entre outras.

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

Quero deixar bem claro que estes argumentos usados foram sempre com o objetivo de me entregar o carro no estado em que estava esperando que eu pagasse e sorrisse pelo mau serviço de pintura, e sem nunca até ao momento haver uma palavra de responsabilização por parte desta empresa. Informo que o meu carro se encontra na posse desta empresa há mais de um mês, ultrapassando largamente o prazo acordado/razoável, devido à falta de responsabilização pelo serviço de pintura que me foi prestado.

Estes defeitos tornam o trabalho não conforme com o acordado e com as regras do exercício da profissão, De notar também o exercício de má-fé e ausência de brio profissional.

Posto isto, venho: Denunciar formalmente os danos na pintura nova; Exigir a reparação gratuita e total dos defeitos (reexecução correta da pintura) num prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da receção do presente comunicado; Invocar a exceção de não cumprimento do contrato (art.428.º do Código Civil), pelo que me recuso a pagar o remanescente do valor enquanto o serviço não for entregue em perfeito estado e conforme o acordado.

Caso não aceitem a minha posição e proposta quanto à correção dos danos na pintura do meu veículo, informo que: Exijo a entrega imediata do veículo, independentemente do pagamento do saldo em falta, uma vez que, existindo falhas graves na pintura alegadamente profissional e dívida legítima contestada, o eventual direito de retenção (art. 754.º do Código Civil) não pode ser exercido de forma abusiva (art. 334.º do Código Civil) nem prevalecer sobre os meus direitos de consumidor.

A falta atual do veículo por não responsabilização da vossa parte e respostas tardias, configura já abuso de direito e causa-me graves prejuízos diários (falta de meio de transporte, despesas extras, stress, entre outros).

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

Em cima foi reclamação por mail que enviei à empresa. Estou fora de Portugal até dia 7 Dezembro. O meu Em cima foi reclamação por mail que enviei à empresa. Estou fora de Portugal até dia 7 Dezembro. O meu carro continua na posse da empresa pois o dono recusa se a reconhecer os danos e reparar a cor e a casca de laranja. Além disso ainda não vi o carro desde 8 de novembro pois só mo mostram m/entregam quando eu pagar. Cumprimentos Myriam Machado»

A Reclamada apresentou contestação alegando que:

«No dia 09 de Outubro de 2025 foi a viatura automóvel da marca Alfa Romeu, modelo Giullieta e matrícula --- entregue pela ora reclamante para execução de serviços;

2. Dos referidos serviços constam a pintura total da viatura, conforme orçamento junto em anexo como Doc. 1; 3. Nesta data foi paga uma adjudicação no valor de 892€ (oitocentos e noventa e dois Euros); 4. Tendo sido indicado o prazo de execução de cerca de 4 semanas; 5. No dia 08 de Novembro de 2025, sábado, foi agendada a entrega da referida viatura que foi alvo de algumas reclamações, nomeadamente: 2 Escorridos de verniz, Falha de pintura em 1 das 4 jantes reparadas, Marca de fita no corte de pintura no interior das portas, Casca de Laranja na pintura e cerca de 6 sujidades na pintura; 6. No dia 10 de Novembro de 2025 foi comunicado à ora reclamante que as suas reclamações haviam sido parcialmente aceites, com excepção da Casca de Laranja na pintura;

7. Aliás é nosso entendimento que a "casca de laranja" estava dentro dos limites padrão para uma pintura geral situação que foi demonstrada com a comparação de outras viaturas no dia da entrega; 8. Foi comunicado que a viatura estaria pronta para entregar no dia 14 de Novembro de 2025; 9. Tendo sido proposta a oferta do serviço de proteção cerâmica de 3 anos no valor de 309€ (trezentos e nove Euros), mas esta foi rejeitada pela ora reclamante; 10.

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

Contudo no dia 13 de Novembro de 2025, recebemos por escrito e via whatsapp uma reclamação que a cor do carro não estava correta; 11. Apesar das várias tentativas a explicar que a cor da viatura aplicada é uma cor especial que varia com a intensidade da luz, revelaram-se as mesmas infrutíferas perante a ora reclamante; 12. Julga-se que a reação da ora reclamante dever-se-á ao fato de a viatura ter cerca de 12 anos e antes da pintura ora em causa apresentava um significativo desgaste e queimaduras solares, não sendo percetível a sua cor original; 13. Contudo caberá esclarecer que é a cor original do modelo da viatura, sendo esse facto amplamente divulgado pela marca como sinal distintivo do produto e é designada pelo código "Nero Etna 805"; 14. Tendo sido esta a cor aplicada na viatura e solicitada ao fornecedor da tinta conforme Doc 2 que aqui se junta e se dá por integralmente reproduzida;

15. A este propósito caberá esclarecer que a cor Nero Etna (805/B) é uma cor especial, fabricada propositadamente para este modelo de viaturas, pois não é um preto neutro! 16. Apesar da base ser de côr preta, contém pigmentos castanho-avermelhados e dourados muito finos; 29 17. Aliás, colocado um homem médio na posição de mero observador e sem exposição solar, os referidos pigmentos não são notórios, só podendo ser observados ao sol direto; 18. Ou dito de outro modo, o olho humano faz uma leitura equivalente a castanho, chocolate, bronze escuro; 19. Estes efeitos intensificam-se pelo "metalizado/perolado" da côr, sendo que na "Nero Etna" depende muito do ângulo de visão, da intensidade da luz e da espessura do verniz; 20. No caso diremos que com verniz polido e limpo, o efeito castanho fica ainda mais visível!; 21. Já no que respeita ao alegado efeito "casca de laranja" é nosso entendimento que o mesmo está dentro dos parâmetros normais e aceitáveis, de acordo com standards médios dos padrões contratados de execução de serviços de pintura; 22. Pelo que não foi aceite a re-execução de pintura total da viatura sem casca de laranja; 23. A viatura foi entregue no dia 13-12-2025, conforme previamente agendado, e foi pago o preço em falta pela ora reclamante, 24. Por fim

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

salientamos que na nossa atividade sempre agimos de boa-fé, com zelo e responsabilidade, e sempre pretendemos pautar a nossa conduta pelos mais elevados padrões morais e de profissionalismo!

25. Pelo exposto, e salvo douto entendimento de V. Exas., não assiste à ora reclamante motivos justificáveis para re-execução de pintura total da viatura e/ ou quaisquer direitos a indemnizações por quaisquer alegados danos.»

4. <u>Do valor da causa</u>

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 ação quando deu entrada a 12.12.2025 teve o valor inicial de €892, mas em sede de audiência e nos termos da lei dada a possibilidade à Reclamante de se pronunciar no início da sessão sobre o valor pretendido, foi este reformulado para **€5000** (cinco mil euros) conforme indicação verbal de que seriam €2000 para o valor da pintura, e €3000 de indemnização por danos não patrimoniais.

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada acompanhada de mandatária.

Estiveram também presentes duas testemunhas (uma por cada parte) que foram ouvidas, tal como as partes, no decorrer da audiência, lograda a hipótese de acordo.

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

Feitas as alegações foi encerrada a audiência, e informado que nesse dia poderiam juntar prova que entendessem relevante, o que veio a acontecer e levou ao Despacho já acima mencionado,

Com a resposta ao mesmo, e na sequência da audiência, seguiu assim o processo para sentença conforme havia sido informado.

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:*

7.1. Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados:

a. A reclamante ao que indica adjudicou um trabalho de serviços diversos na sua viatura à Reclamada,
b. Sem realizar nenhum contrato escrito, de empreitada ou outro,
c. Onde constassem exigências ou condições para o mesmo serviço,
d. Tendo apenas um
e. Tendo apenas os autos um print o qual não corresponde juridicamente a um orçamento, como abaixo se pode ver:
f.

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

g. Nesses serviços consta a pintura da viatura em discussão nestes autos, mas não existe qualquer ressalva, ou salvaguarda de como seria feito o serviço,
h. Se haveria alguma experiência pela tinta a usar, alguma referência especial, ou exigência da Reclamante,
i. Que aceita pagar nessa data o valor de €892 por adjudicação.
j. As partes terão trocado mensagens por rede social Whatsup, mas que a este tribunal de nada serve de prova pois nenhum dos prints cumpre os requisitos de prova digital com meta dados, localização, número visível e dia e hora dessa mesma mensagem.
k. Em data que este tribunal desconhece o serviço terá sido prestado e a viatura ficou pronta a ser entregue.
l. Nunca foi preenchido o livro de reclamações, ou realizada queixa formal por carta registada à sede da reclamada que conste destes autos.
m. A 12.12.2025 foi emitida fatura com o valor total de €2743.59
n. Perante manifestações informais de descontentamento com a situação – já que juridicamente não foi feita reclamação ou não há prova de queixa formal nestes autos, a reclamada informa que a tinta usada tem a referência Nero Etna TR – 805-B,
o. Juntando um print nesse sentido de umas chapas identificadoras, mas mais uma vez sem qualquer *metadado*.
p. Existindo documento da empresa vendedora da tinta IMPOESTE que comprova tal:
q.
r. Mas este tribunal não tem outra prova documental ou pericial que possa comprovar qual a tinta que foi usada naquela pintura.
s. Se o estado da viatura – que não é nova – interferiu com o efeito da tinta
t. Se existe ‘’ Casca de Laranja’’ como é alegado com relevância,
u. Não havendo nos autos nenhum relatório técnico que o comprove.

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

v. E mesmo o teste da leitura de espectrofotómetro que é mencionado nos autos mais não é do que uma imagem de um ecrã de um tablet ou dispositivo eletrónico,
w. Não havendo nenhum documento autêntico ou autenticado que este tribunal possa apreciar nesse sentido como prova real quanto aquela viatura e aquela tinta usada
x. As testemunhas que vieram aos autos não são peritos de pintura automóvel,
y. Admitindo-se que possam ter conhecimentos sobre o tema
z. Mas não suficientes para convencer o tribunal de que houve incumprimento do contratado
aa. Quando nem sequer constam dos autos os termos dessa contratação, qualquer exigência ou prova efetiva de que a pintura não foi feita
bb. Ou que foi feita com desconformidades.
cc. Nenhuma das fotos nos autos tem metadados, e pode ser admitida processualmente, pois tratam-se de meros prints sem data, hora, localização e evidência de veracidade.
dd. O que este tribunal não pode admitir.
ee. Foram juntos comprovativos de pagamentos bancários a empresas de transporte com datas entre 09.10 e 12.12, no total de €153.69
ff. Sem nexo causal com o pedido
gg. Não há nenhum orçamento sobre o valor de correção da pintura por outra empresa ou a marca
hh. Ou relatório técnico que ateste dessa necessidade e custo
ii. Não há qualquer prova de danos não patrimoniais sofridos na pessoa da reclamante que este tribunal possa apreciar.

7.2 <u>Factos dados como não provados:</u>

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

a. Que tenha havido qualquer incumprimento por parte da reclamada;
b. Não há prova pericial ou documental, autêntica ou autenticada, que permita concluir por anomalias existentes na viatura causadas pela Reclamada, ou com nexo de causalidade pelo realizado

7.3. Da motivação:

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas 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 esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, com vista a reclamação de serviço prestado, sem que seja junta qualquer documentação comprovativa de tal contratação ou falta de conformidade, que estas mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido[1] que *«a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.*»

Sempre se acrescente que o juiz detém poder na livre apreciação da prova, e que na dúvida sobre toda a questão, a mesma favorece sempre o réu

[1] Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: Acordão CIAB bom sobre convenção postal.pdf

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

através do chamado princípio jurídico do *in dúbio pro reo.* Motivo pelo qual é ao autor que cabe todo o ónus da prova do que alega, nomeadamente quanto a danos sofridos ou incumprimento contratual.

8. <u>Do Direito</u>

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados, no âmbito da sua competência e da relação de consumo em causa.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio conferir aos consumidores uma série de direitos, estando em causa a qualidade dos direitos e serviços.

Contudo em apreço a discussão não recai apenas sobre a garantia do serviço, mas sobre a apreciação de serviços realizados, e um pedido de indemnização.

Devendo aqui aludir-se ao contrato de prestação de serviços, e a indicações ou pedido da reclamante, quanto ao que foi contratado e que se possa dar como matéria provada, sublinhando-se desde logo que não foi realizado ou não há prova de tal documentalmente, um contrato escrito formal onde alguma referência quanto à tinta e aos receios do seu acabamento tivesse sido feita.

Nos termos da lei tem-se assim presente os artigos referentes ao Código Civil, definindo a doutrina[2] 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,

[2] Disponível em: https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/empreitada-direito-civil

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

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, e que este tribunal pode apenas dar como provado ser o que resulta de um print descritivo enviado aos autos:

Acrescente-se que num contrato de empreitada o empreiteiro aqui reclamante tem autonomia para gerir a obra e o seu andamento, não equivalendo essa gestão a qualquer incumprimento.

Uma vez que estabelece o Código Civil que aquele que invocar um direito cabe-lhe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado, verifica-se que tal não acontece neste processo. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

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

A reclamante prova que pagou um valor, na sequência do contrato que aceitou sem contestação onde adjudicação uma série de serviços a realizar na sua viatura, dos quais se destaca a pintura da mesma.

A reclamada comprova que procedeu aos serviços contratados.

É feita a alegação de que o resultado final da pintura não foi o adequado, e que isso terá causado danos à reclamante, mas como já referimos, apenas o seu depoimento não é suficiente para a prova, devendo ter reunido prova documental, pericial ou outra que pudesse cabalmente demonstrar que na pintura realizada foi utilizada tinta diferente da da cor original.

Também não fica provado que em momento algum foi prometido um determinado resultado.

Apenas por prints, fotos sem *metadados*[3], mensagens com o mesmo defeito, e com depoimentos não pode este tribunal na forma como esta ação foi instruída concluir que houve incumprimento, defeito no serviço ou que há uma anomalia a corrigir.

Havendo evidências de que a cor adquirida foi a de referência para aquele modelo.

Da empreitada/prestação de serviços em apreço, e em garantia, não há no entanto, prova pericial ou documental, além do depoimento, quanto a qualquer dano que tenha sido causado na viatura ou à sua pessoa exclusivamente por culpa ou com atuação ilícita da reclamada.

[3] Esclareça-se que tem sido entendimento da doutrina e jurisprudência nacionais que os ‘’metadados’’ são "dados sobre dados" (ex: autoria, data e hora de criação ou modificação de um ficheiro). No Processo Civil, funcionam como prova digital fundamental para atestar a autenticidade, autoria e integridade de documentos eletrónicos, contratos digitais ou comunicações, etc. A sua extração e análise validam a linha do tempo e a autoria de atos jurídicos, o que é fundamental em nosso entender para validar elementos que possam vir a constar no processo como prova. Sem essa autenticidade a prova é valorada livremente.

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

O pedido alude a realização de serviço defeituoso, mas atendendo ao que foi contratado e dado como provado, não há prova suficiente de incumprimento, e prova de falta de conformidade imputável.

Deve, pois, ter-se em linha de conta que o ónus da prova de acordo com o art. 342.º do CC leva-nos a ter presente que no contexto processual, alguém tem de demonstrar os factos que invoca.

No Direito português, os critérios gerais de distribuição subjetiva do ónus da prova são os seguintes: àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; já a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Podemos ainda encontrar regras especiais sobre o ónus da prova: nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga; nas ações que devam ser propostas dentro de certo prazo a contar da data em que o autor teve conhecimento de determinado facto, cabe ao réu a prova de o prazo ter já decorrido, salvo se outra for a solução especialmente consignada na lei; se o direito invocado pelo autor estiver sujeito a condição suspensiva ou a termo inicial, cabe-lhe a prova de que a condição se verificou ou o termo se venceu; se o direito estiver sujeito a condição resolutiva ou a termo final, cabe ao réu provar a verificação da condição ou o vencimento do prazo.

Mas sublinhe-se que a dúvida quanto à existência de um facto, deve ser resolvida contra aquele a quem o facto aproveita.

Ora com base na prova realizada nos autos, é nosso entendimento que a parte autora não consegue provar o alegado, nem os termos da contratação,

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

nem que houve incumprimento do contrato inicial, nem que exista falta de conformidade do serviço prestado, que implicasse ter a reclamada de pagar um valor de €2000 pela pintura ou que refazer a mesma, tendo de decair o peticionado.

***

Quanto ao pedido de indemnização cumpre aludir ao estudo do instituto da responsabilidade civil.

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 atribuía 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.° e seguintes para a responsabilidade civil extracontratual e nos artigos 798.° 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

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

objeto de um tratamento unitário pelo legislador nos artigos 562.° 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 relativo a uma viatura, e discutir-se se a Reclamante terá sofrido danos não patrimoniais por tal serviço, estamos 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. °, n.° 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";

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

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".

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. °, quer no n. 1 do artigo 406., ambos do Código Civil.

O cumprimento, de acordo com o n.º 1 do artigo 762° do Código Civil, consiste na realização da prestação debitória, 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 paute 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

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

acessórios de conduta, baseados na boa-fé, designadamente, deveres de lealdade, de esclarecimento, de colaboração e de proteção.

O artigo 798.° 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° 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.°, n.° 1, do Código Civil).

Com efeito, decorre do n.° 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.° 2, "apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil", remetendo-nos, assim, para o n.° 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.

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

Cumpre, pois, aferir se o contrato celebrado entre as partes foi incumprido pela Reclamada e, em caso afirmativo, determinar as consequências desse incumprimento, particularmente as de índole indemnizatória.

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

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

Na análise do requisito da ilicitude é essencial determinar quais as obrigações das partes, decorrentes do contrato celebrado, e comparar o conteúdo das mesmas com os comportamentos efetivamente adotados, a fim de aferir 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. O credor tem, pois, de provar a ilicitude bem como o dano e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, presumindo-se, contudo, a culpa (n. 1 do artigo 799 do Código Civil).

No caso concreto, face aos factos provados, afigura-se não estarem verificados todos os requisitos da responsabilidade civil contratual, que nos permitam concluir pela obrigação de indemnização da reclamada, nomeadamente prova que a mesma tivesse cometido alguma ilicitude com o seu procedimento.Tratando-se de um pedido de danos não patrimoniais deve ainda atender à doutrina maioritária.

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

Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa[4], e da jurisprudência[5], bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que

[4] BARBOSA, Mafalda Miranda - Danos Não Patrimoniais: Apontamentos. **Revista de Direito da Responsabilidade**. Ano 5. 2023.

«Os danos não patrimoniais são definidos, em termos negativos, como aqueles que não são suscetíveis de avaliação pecuniária. Sendo este um dado incontroverso, parecem, contudo, suscitar-se algumas dúvidas no que respeita à densificação da noção.
De facto, tradicionalmente, a generalidade da doutrina, entre nós, orienta-se pela relação entre o dano sofrido e os bens atingidos pela ação lesiva do agente. Antunes Varela di-lo expressamente, ao afirmar que os danos não patrimoniais são os "prejuízos (como as dores físicas, os desgostos morais, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, os complexos de ordem estética) que, sendo insuscetíveis de avaliação pecuniária, porque atingem bens (como a saúde, o bem-estar, a liberdade, a beleza, a perfeição física, a honra ou o bom nome) que não integram o património do lesado, apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária".
Também Galvão Telles aduz que os danos não patrimoniais resultam da ofensa de bens imateriais, desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis de avaliação em dinheiro e, mais recentemente, Maria Manuel Veloso explicita que "a insusceptibilidade de avaliação pecuniária em bom rigor diz respeito aos bens atingidos, bens pessoais aos quais não pode ser atribuído qualquer valor de mercado ou de troca".
Ora, o certo é que, ao falarmos de dano, falamos da repercussão negativa que uma determinada lesão de um direito ou interesse tem na esfera de um sujeito concreto, pelo que haveremos de concluir pela inexistência de um absoluto paralelismo entre a natureza do bem jurídico atingido e a natureza do prejuízo sofrido.
Dito de uma forma mais direta: os danos não patrimoniais podem resultar tanto da violação de direitos de natureza patrimonial, como da violação de direitos de natureza pessoal; do mesmo modo que os danos patrimoniais podem resultar quer da lesão de direitos de natureza pessoal, quer da lesão de direitos de natureza patrimonial.
(…)
A emergência de danos não patrimoniais explica-se como resultado da dimensão axiológica do direito subjetivo que, para lá do seu conteúdo concreto, apresenta uma ligação estreita à pessoa, à qual vai buscar o seu sentido e fundamentos últimos.
Mas pode explicar-se, igualmente, noutras situações, pela preterição de uma ou mais faculdades inerentes ao conteúdo do direito subjetivo violado. Se no primeiro caso somos confrontados com os danos morais (propriamente ditos), a traduzir-se em dores, angústia, ansiedade, sofrimento; no segundo caso, lidamos com danos extrapatrimoniais (de que aqueles são apenas uma categoria).
A distinção a que assim aludimos não nos condena, no entanto, a aceitar a compensação de danos não patrimoniais para lá da repercussão negativa da lesão concretamente experimentada. Dito de outro modo, não basta que se verifique a preterição de uma faculdade inerente ao conteúdo do direito violado; é imperioso que o impacto negativo de tal dado possa ser comprovado prático-normativamente.

Assim, por exemplo, o julgador não pode limitar o montante indemnizatório – sem consideração dos restantes elementos ponderativos ou ao arrepio deles – apenas e só por se confrontar um lesante cuja situação financeira é frágil. A responsabilidade não é uma forma de redistribuição da riqueza, nem pode ser vista como um instrumento que poderia conduzir, em última instância, a formas de expropriação baseadas na ponderação de patrimónios.
Se assim fosse, introduzir-se-ia na dogmática ressarcitória uma contingência incompatível com a certeza do direito e violar-se-ia, dessa forma sim, o princípio da igualdade. O artigo 494º CC convida o jurista a

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

considerar, também, para efeitos de redução da indemnização ou, no caso dos danos não patrimoniais, por força da remissão do artigo do lesado (arts. 496º, n.º3, e 494º do Código Civil).

(…) não é possível elencar de forma taxativa tais circunstâncias, sob pena de se deixarem de considerar a especificidades do caso concreto. Entre outras, fala o autor da natureza do bem jurídico violado e na gravidade da ofensa perpetrada pelo lesante. Circunscrevendo a sua análise aos danos não patrimoniais, e no que à primeira circunstância diz respeito (a natureza do bem jurídico lesado), o autor dá conta do seu peso relativo.
De facto, (…), não devendo ser indemnizados os danos não patrimoniais que resultem da lesão de bens de natureza patrimonial, não há grande utilidade na análise da natureza do bem lesado no momento da determinação do quantum compensatório. A consideração de tal circunstância ficaria limitada às situações em que o dano resultasse da lesão de direitos de natureza pessoal.
Se rejeitamos a limitação do ressarcimento dos danos não patrimoniais aos casos de lesão de bens de natureza pessoal, o que se conclui é que o que releva para efeitos de admissibilidade da compensação de danos não patrimoniais é a gravidade destes, a justificar o merecimento da tutela do direito.
Ora, essa gravidade, compreendida em termos objetivos, não tem a ver com a natureza do bem jurídico lesado, mas com a repercussão da lesão na esfera do sujeito. A natureza do bem lesado prende-se com o requisito ilicitude, e este, ao funcionar como um filtro objetivo de seleção das pretensões indemnizatórias procedentes, comunica-nos que o ordenamento jurídico considerou meritória a compensação.
Quanto aos danos patrimoniais, aliás, atenta a intencionalidade do artigo 494º CC, perde sentido densificar as outras circunstâncias do caso por referência à gravidade da ofensa e à extensão do dano, já que o efeito do preceito é apenas limitar a indemnização que coincide com a totalidade do dano apurado.
Os elementos ponderativos apenas podem ser cogitados a propósito dos danos não patrimoniais. Ora, quanto a estes, é óbvio que, não obstante a não tradução pecuniária do dano, a sua gravidade pode ser aferida em função considerando a natureza e intensidade do dano causado e sublinhando que "a gravidade da ofensa permite atenuar resíduos de subjetivismo, quanto às consequências da lesão. E, nessa medida, contribui para tratar de forma igualitária, na medida do possível e desejável, os afetados por semelhantes lesões".
Podem ainda ter-se em conta elementos objetiváveis – idade, constituição física do sujeito, tipo de vida, grau de reputação social, hábitos, notoriedade da pessoa. Nas demais circunstâncias do caso, haverá outros elementos a ter em conta. De facto, da mesma forma que intervém no juízo de redução da indemnização o elemento culpa, outros aspetos dogmáticos atinentes à fundamentação da responsabilidade podem ter aqui uma palavra a depor. Designadamente, se a culpa é um dos pressupostos do ressarcimento e o grau de culpabilidade – não interferindo em termos de fundamentação da responsabilidade – intervém (ou pode intervir) a este propósito para efeitos de redução da indemnização, nada parece obstar a que outros pressupostos que, considerados em termos absolutos, fundam a responsabilidade possam ser chamados à colação para, considerados em termos de grau, limitarem a indemnização (ou auxiliarem o juízo de fixação da compensação dos danos não patrimoniais). Entre outros requisitos, pensamos, designadamente, na causalidade, por nós pensada em termos de imputação objetiva.
Cindindo-se esta em dois segmentos imputacionais ou causais – a causalidade fundamentadora e a responsabilidade preenchedora da responsabilidade –curamos, agora, da primeira para considerar que, atenta a nossa perspetiva axiologicamente densificada, é possível chegar à afirmação de um juízo de imputação sem a prova concreta do que outrora vinha conhecido por condicionalidade sem a qual.
A gravidade da lesão pode, porém, ser compreendida segundo uma ideia de proporcionalidade. Em regra, os danos mais graves correspondem à lesão de bens de maior valor axiológico, às quais seria atribuída uma indemnização de montante superior.
Mas, até porque o critério não pode funcionar isoladamente, não existe uma correspondência necessária entre valor do direito violado e a gravidade do dano. À ideia de proporcionalidade devemos reconhecer

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

pode ser considerado num pedido como este de pagamento de danos não patrimoniais, mas sem que exista nos autos qualquer prova da existência de um dano com valor jurídico que permita à luz da lei o ressarcimento.

Sempre se acrescente que conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela "a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos".

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, *"só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral".*

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.

O que de todo este tribunal pode considerar ter sido feita prova de que tenha ocorrido.

Deste modo e à luz do nosso direito, como supra descrito, é entendimento deste tribunal que não tendo existido um dano que afete os valores morais de uma pessoa, ou a mesma, e que seja profundamente irreversível não há motivo para pagamento de uma indemnização.

Pelo que e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, tem de decair o peticionado neste processo quanto a tal.

---

um alcance próprio intimamente ligado à intencionalidade predicativa da juridicidade. É, aliás, nesse sentido que se pode compreender a tentativa de uniformização jurisprudencial dos montantes indemnizatórios, em abono do princípio da igualdade, o que não nos deve condenar à necessidade de adotar um sistema tabelar que deixe de ter em conta as especificidades do caso concreto, contrariando, assim e aliás, a determinação genérica do legislador, de acordo com o artigo 494º CC.»

[5] Atente-se neste sentido ao Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, Proc. 2018/19.0T8PDL.L1-2, de 3.12.2020, e ao Ac. Tribunal da Relação do Porto, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2 de 10.01.2022.

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

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 respetivas custas, repartidas por cada uma das partes nos termos legais.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.
Lisboa, 18 de maio 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