

Sentença

Processo nº 2962/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

Sumário

I – A celebração de um contrato de prestação de serviços implica para o prestador o dever de executar a prestação com diligência, zelo e respeito pelas regras técnicas inerentes à atividade desenvolvida, respondendo pelos danos causados ao bem confiado no âmbito da execução do contrato.

II – Verificando-se dano no bem do cliente durante a execução do serviço, configura-se incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação, operando a presunção de culpa do prestador de serviços, nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil.

III – Compete ao prestador ilidir essa presunção, mediante prova de que o dano resulta de causa que lhe não é imputável, designadamente de defeito pré-existente do bem, de utilização indevida pelo cliente ou de comportamento culposos deste.

IV – A mera invocação de conclusões periciais assentes em presunções, inferências subjetivas ou elementos não diretamente observáveis não é suficiente para afastar a presunção legal de culpa, exigindo-se prova objetiva, concreta e tecnicamente sustentada.

V – O ónus da prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito à indemnização recai sobre quem os invoca, nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil.

VI – A exclusão ou redução da responsabilidade por concorrência de culpa do lesado pressupõe a demonstração efetiva dessa culpa, não bastando alegações genéricas ou hipóteses meramente abstratas.

VII – Verificado o nexo de causalidade adequada entre a execução do serviço e o dano ocorrido, nasce para o prestador a obrigação de indemnizar, nos termos dos artigos 562.º e 563.º do Código Civil.

VIII – Não sendo possível a reconstituição natural, a indemnização deve ser fixada em dinheiro, correspondendo ao valor necessário para repor a situação patrimonial que existiria se o dano não tivesse ocorrido, nos termos do artigo 566.º do Código Civil.

1. Relatário

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação dada, pelo que se passou, de imediato, para o julgamento arbitral.

1.2. A Reclamada alega que durante a lavagem mecânica da sua viatura foi danificada a tampa exterior do carregador elétrico, solicitando o pagamento da mesma.

1.3. A Reclamada alegou que a referida tampa estava mal encaixada originando dano, pelo que refuta qualquer responsabilidade.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante têm direito a um quantum indemnizatório referente à tampa exterior do carregador elétrico da sua viatura no valor de 227,07 €, bem como o valor das taxas de arbitragem e de outros encargos que a Reclamante venha suportar com o presente processo.

3. Fundamentação

1. A Reclamante, no dia 07.07.25, pelas 18:05 deslocou-se à estação de serviço da Reclamada, sita na [REDACTED] para submeter a sua viatura, marca Mercedes, modelo CLA 250E, matrícula [REDACTED] à lavagem mecânica (automática) ali existente;

2. A Reclamante alegou que depois de ter colocado a sua viatura na respetiva máquina de lavagem e ter trancado as respetivas portas, resolvera dirigir-se à loja da Reclamada para tomar café;

3. A Reclamada dissera que quando voltou para junto da máquina, encontrando-se esta, ainda, em funcionamento, constatara que a tampa exterior do carregador elétrico da sua viatura se encontrava caída no chão e que o suporte estava aberto para trás;

4. A Reclamada referiu que os apliques interiores da tampa partiram, não sendo possível proceder ao encaixe da tampa, docs 2 a 7;

5. A Reclamada referiu, ainda, que se dirigiu, de imediato, à loja da estação de serviço em causa, tendo apresentado reclamação, , doc 1;

6. A Reclamante esclareceu que a Reclamada comunicou o sinistro à seguradora Fidelidade;

7. A Reclamante informou que fora realizada uma peritagem, tendo a mesma concluído que “(...) a tampa de carregamento elétrico da viatura não se encontrava totalmente

fechada, apresentando desnível em relação à carroçaria antes do início da lavagem”, doc 8;

8. A Reclamante sublinhou que antes da lavagem não existia qualquer desnível na tampa do carregador, estando a mesma operacional, fechando corretamente, referindo que nem a Reclamada, nem a Seguradora, apresentaram evidências do que alegam;

9. A Reclamante enfatizou o facto do relatório da peritagem referir ainda que “(...) *de acordo com os elementos disponíveis no processo é nosso entendimento que não se verificam os pressupostos (...)*” para a assunção de responsabilidade, doc 8;

10. A Reclamante referiu que no momento da peritagem levada a cabo pela Seguradora a tampa do carregador já se encontrava partida, pelo que não poderia aferir-se sobre a existência do desnível alegado;

11. A Reclamante afirmou que a conclusão da peritagem se alicerçou na câmara de vídeo vigilância;

12. A Reclamante alegou que solicitou à Reclamada e à Seguradora, em causa, a visualização das imagens da sua viatura, tendo sido informada que as mesmas faziam parte do sistema interno, logo não poderiam ser disponibilizados, doc 9;

13. A Reclamada comunicou por escrito o encerramento do processo à Reclamante, refutando qualquer responsabilidade no sucedido, docs 10 e 11;

14. A Reclamante juntou aos autos o relatório de serviço - orçamento pormenorizado da tampa da viatura , doc 12;

15. A Reclamada alegou não se responsabilizar pelo sinistro ocorrido referindo que a seguradora concluiu que a tampa não estava totalmente fechada, alegando, designadamente, que é possível trancar o veículo com a tampa aberta;

16. A Reclamada referiu que verificou outras viaturas do mesmo modelo da viatura da Reclamante, alegando que a tampa se encontrava aberta apesar do veículo estar trancado;

17. A Reclamada refutou que a força da máquina fez abrir a tampa;

18. As imagens captadas pela câmara de vídeo vigilância foram exibidas durante a audiência de julgamento arbitral, demonstrando que a tampa estava fechada;

19. A testemunha da Reclamada, [REDACTED] diretora logística, declarou que tinha uma viatura do modelo da Reclamante e que o sistema não seria capaz de detetar a porta do carregamento aberta;

20. A Reclamante informou que o modelo da sua viatura é AMG, possuindo um sistema que avisa que avisa a porta do carregador aberta, prevenindo a circulação com a porta do carregador aberta;

21. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], gerente do posto de abastecimento de Ramalde, declarou que apenas lhe fora relatada a situação por um colaborador da Reclamada, tendo reportado a situação e dado seguimento à reclamação.

3.1 Dos Factos

Resultam provados:

Prova por declaração: 1, 2, 3, 6, 8, 10, 11, 18, 19 (provado relativamente ao modelo da viatura da testemunha)

Prova documental: 4, 5, 7, 9, 12, 13, 14.

Resultam não provados:

Factos: 15, 16, 17, 19 (não provado relativamente à viatura da Reclamante).

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

A) Factos Provados

A convicção do Tribunal quanto aos factos dados como provados resultou da apreciação crítica, conjunta e coerente da prova produzida em audiência, designadamente das declarações da Reclamante, das testemunhas arroladas, da prova documental junta aos autos, bem como da visualização das imagens de video vigilância exibidas em sede de julgamento arbitral, tudo analisado à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

O Tribunal deu como provados os factos constantes dos pontos 1, 2, 3, 6, 8, 10, 11, 18 e 19 (este último apenas quanto ao modelo da viatura da testemunha), porquanto os

mesmos se mostraram convergentes, coerentes e corroborados entre si, não tendo sido seriamente postos em causa por prova de sentido contrário.

Em particular, foi considerada credível a versão apresentada pela Reclamante quanto à deslocação à estação de serviço, à submissão da viatura à lavagem mecânica e à posterior constatação dos danos na tampa exterior do carregador elétrico, versão essa que se mostrou consistente ao longo de todo o processo e compatível com a prova documental junta, designadamente com a reclamação apresentada e com o orçamento de reparação.

Assumi especial relevância, para a formação da convicção do Tribunal, a visualização das imagens de vídeo vigilância exibidas em audiência, das quais resulta que a tampa do carregador elétrico da viatura se encontrava fechada antes do início da lavagem automática. Das referidas imagens não é possível identificar qualquer abertura, desnível ou mau encaixe da tampa, infirmando a tese sustentada pela Reclamada de que a mesma se encontraria aberta ou incorretamente colocada antes da lavagem.

O Tribunal valorou ainda o facto de a peritagem realizada pela seguradora ter ocorrido quando a tampa já se encontrava partida, circunstância reconhecida pela própria Reclamante e não contrariada por prova objetiva, o que limita significativamente o alcance probatório da conclusão pericial quanto à existência de um alegado desnível prévio.

Relativamente às declarações das testemunhas da Reclamada, o Tribunal considerou que as mesmas não lograram abalar a versão da Reclamante. A testemunha [REDACTED] limitou-se a prestar declarações baseadas na sua experiência pessoal com uma viatura do mesmo modelo, mas não possuindo equipamento AMG, não tendo conhecimento direto dos factos nem demonstrado que o sistema da viatura da Reclamante, em concreto, não emitisse qualquer aviso em caso de abertura da tampa do carregador. Já a testemunha [REDACTED] declarou não ter presenciado o sucedido, tendo apenas relatado factos de que teve conhecimento indireto, o que diminui o valor probatório das suas declarações.

Assim, face à coerência da prova produzida, à ausência de contradições relevantes e à confirmação visual resultante das imagens exibidas, o Tribunal deu como provados os factos supra indicados.

B) Factos Não Provados

Quanto aos factos que não resultaram provados, o Tribunal assim decidiu por insuficiência de prova objetiva, fiável e convincente, incumbindo à Reclamada o ónus de demonstrar os factos por si alegados e que fundamentariam a exclusão da sua responsabilidade.

Não ficou provado que a tampa exterior do carregador elétrico da viatura da Reclamante se encontrasse aberta, mal encaixada ou com qualquer desnível antes do início da lavagem mecânica. Tal alegação assentou exclusivamente na conclusão da peritagem realizada pela seguradora, a qual, como referido, foi efetuada quando a tampa já se encontrava danificada, não permitindo uma avaliação fidedigna do seu estado anterior.

Igualmente não ficou provado que a Reclamante tenha iniciado a lavagem da viatura com conhecimento de que a tampa se encontrava aberta ou mal colocada, nem que tenha agido com negligência ou incumprido qualquer dever de cuidado que lhe fosse exigível.

Não se provou, ainda, que o dano ocorrido seja imputável a qualquer defeito pré-existente da viatura ou a uma utilização incorreta da mesma por parte da Reclamante. A Reclamada não apresentou qualquer prova técnica, documental ou testemunhal direta que demonstrasse, de forma segura, que a tampa pudesse permanecer aberta com a viatura trancada sem qualquer aviso ao condutor, nem que tal tivesse ocorrido no caso concreto.

Também não resultou provado que a força da máquina de lavagem não fosse suscetível de causar o dano verificado, limitando-se a Reclamada a afirmar tal impossibilidade sem suporte probatório bastante.

Por fim, não ficou demonstrado que as imagens de vídeo vigilância sustentem a versão da Reclamada; pelo contrário, a sua visualização em audiência revelou-se inconciliável com a alegação de que a tampa estivesse aberta antes da lavagem.

3.2 Do Direito

O litígio em apreço respeita à responsabilidade civil decorrente de danos alegadamente causados à viatura da Reclamante no âmbito da prestação de um serviço de lavagem mecânica automática explorado pela Reclamada, impondo-se, assim, o enquadramento

jurídico da situação à luz do regime da responsabilidade civil contratual, sem prejuízo da convocação subsidiária dos princípios gerais da responsabilidade civil.

Existência de Relação Contratual

Resultou provado que a Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços, nos termos do disposto no artigo 1154.º do Código Civil, mediante o qual a Reclamada se obrigou a proceder à lavagem automática da viatura da Reclamante, mediante contrapartida pecuniária.

No âmbito desse contrato, a Reclamada assumiu o dever de executar a prestação com diligência, zelo e observância das regras técnicas aplicáveis, garantindo que o serviço fosse prestado de forma adequada e sem causar danos ao bem confiado à sua esfera de atuação.

Incumprimento Contratual e Presunção de Culpa

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

Por sua vez, estabelece o artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil que, em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação, presume-se a culpa do devedor, cabendo a este ilidir tal presunção, demonstrando que a falta de cumprimento não procede de culpa sua.

No caso concreto, resultou demonstrado que, no decurso da lavagem mecânica realizada nas instalações da Reclamada, a viatura da Reclamante sofreu danos na tampa exterior do carregador elétrico, os quais não existiam antes do início do serviço. Tal circunstância consubstancia um cumprimento defeituoso da obrigação contratual, uma vez que o serviço prestado não salvaguardou a integridade do bem confiado.

Compete, assim, à Reclamada demonstrar que o dano ocorrido não lhe é imputável, afastando a presunção legal de culpa que sobre si recai.

Ónus da Prova

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, incumbe àquele que invoca um direito o ónus de provar os factos constitutivos do mesmo. Todavia, conforme dispõe o

n.º 2 do mesmo artigo, a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito alegado compete à parte contra quem o direito é invocado.

Assim, cabia à Reclamada provar que o dano resultou de causa que lhe não é imputável, designadamente que a tampa do carregador elétrico da viatura se encontrava aberta, mal encaixada ou com defeito pré-existente, ou ainda que o dano decorreu de comportamento negligente da Reclamante.

Sucede que a Reclamada não logrou produzir prova suficiente e convincente nesse sentido.

Inexistência de Culpa da Reclamante

Não se provou que a Reclamante tenha iniciado a lavagem com a tampa do carregador aberta ou mal colocada, nem que tenha atuado de forma negligente ou violado qualquer dever de cuidado que lhe fosse exigível.

Pelo contrário, ficou demonstrado que as imagens de video vigilância exibidas em audiência revelam que a tampa se encontrava fechada antes do início da lavagem, infirmo a alegação da Reclamada de que o dano resultaria de um defeito ou desatenção imputável à Reclamante.

Nos termos do artigo 570.º do Código Civil, a exclusão ou redução da responsabilidade por culpa do lesado depende da prova de que este concorreu culposamente para a produção do dano, o que não se verificou no caso *sub judice*.

Nexo de Causalidade

O artigo 563.º do Código Civil consagra o princípio da causalidade adequada, segundo o qual a obrigação de indemnizar apenas existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

Atenta a matéria de facto provada, resulta claro que o dano na tampa do carregador elétrico ocorreu no decurso da lavagem mecânica, quando a viatura se encontrava sob o controlo da máquina explorada pela Reclamada, inexistindo qualquer outro facto suscetível de explicar o dano ocorrido.

Mostra-se, assim, verificado o nexo de causalidade entre a atuação da Reclamada — através do funcionamento da máquina de lavagem — e o dano sofrido pela Reclamante.

Obrigação de Indemnizar

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

Não sendo possível a reconstituição natural, estabelece o artigo 566.º, n.º 1, do Código Civil que a indemnização deve ser fixada em dinheiro, correspondendo, nos termos do n.º 2 do mesmo artigo, à diferença entre a situação patrimonial do lesado à data mais recente que puder ser atendida e a que teria nessa data se não existissem danos.

No caso concreto, a Reclamante demonstrou, mediante orçamento pormenorizado junto aos autos, que o custo da reparação da tampa exterior do carregador elétrico ascende ao montante de 227,07 €, valor que se mostra adequado, necessário e proporcional à reposição da situação anterior ao dano.

Custas e Encargos

Atenta a procedência da pretensão da Reclamante, e nos termos do regulamento aplicável ao centro de arbitragem competente, devem as custas de arbitragem e demais encargos processuais ser suportados pela Reclamada, por ter dado causa à presente ação.

4. Decisão

Face ao exposto, e atenta a matéria de facto provada e ao respetivo enquadramento jurídico, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a reclamação procedente, por provada;
- b) Condenar a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de 227,07 € (duzentos e vinte e sete euros e sete cêntimos), a título de indemnização pelos danos sofridos na tampa exterior do carregador elétrico da viatura;
- c) Condenar a Reclamada no pagamento das taxas de arbitragem e demais encargos processuais suportados pela Reclamante no âmbito do presente processo.

Notifique-se.

Porto 10.02.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso