

## SENTENÇA

Processo n.º 5/2026

### SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei as partes têm que cumprir com o que for contratado e convencionado.

III - Contudo a condenação em indemnização por responsabilidade civil depende do cumprimento de todos os pressupostos legais, que se não se realizarem ou provarem impede o tribunal da condenação

#### 1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]  
[REDACTED]

#### 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 novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de março de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelo reclamante, aquando da apresentação do caso, e que pode ser consultado na íntegra nos autos.

Com relevância para o processo a decidir é alegado pelo mesmo que a 11.06.2025 nas instalações da reclamada [REDACTED] onde se deslocara para proceder à lavagem da viatura [REDACTED] numa máquina de lavagem automática ali existente, sofreu um dano na viatura no momento da secagem.

A máquina terá batido na parte traseira do veículo, tendo a peça [REDACTED] saído de imediato para o chão.

Reportou a situação no local e procedeu a registo fotográfico.

Foi recolhido depois um orçamento para apresentar à seguradora, também reclamada nos autos.

Existiram peritagens, onde numa primeira o perito indicou que os danos à partida seriam cobertos pelo seguro pois parecia-lhe evidente que fora a máquina.

Mas na segunda peritagem o perito que foi ao local realçando que não era perito de carros, e que não era uma situação usual deveria ser coberto.

Devido à demora de uma resposta o reclamante terá insistido com a Reclamada seguradora para obter uma atualização e aí foi informado a 01.09.2025 que os danos não estavam cobertos, tendo depois ido de novo ao local da reclamada [REDACTED]. Onde depois preencheu a 16.10.2025 o livro de reclamações.

Vem assim requerer que a Reclamada [REDACTED] seja condenada ao pagamento do valor do orçamento que detém referente aos danos provocados pela máquina de lavagem em €1208.68.

Requer ainda que as reclamadas sejam condenadas a pagar as taxas e encargos que venha a suportar com o litígio.

\*\*\*

As Reclamadas apresentaram devida contestação, que também pode ser consultada na íntegra nos autos.

Este tribunal delimita as posições de impugnação em:

Reclamada 1 – [REDACTED]

A mesma alega que é verdade que o Reclamante utilizou os serviços de lavagem automática fornecidos pela mesma a 11.06.2025 e comunicou à mesma supostos danos que sofrera no veículo e que invoca como fundamento para a presente ação.

A Reclamada nunca admitiu quaisquer danos, qualquer responsabilidade sobre os mesmos ou qualquer mau funcionamento da máquina de lavagem automática em questão.

Alega ainda que é tomadora de um seguro de responsabilidade civil destinado a cobrar eventuais danos decorrentes da sua atividade na outra Reclamada, tendo remetido à seguradora todos os documentos que lhe foram apresentados.

Atuou assim de forma diligente e a partir desse momento a apreciação técnica da ocorrência passou a ser da exclusiva competência da seguradora.

Pelo que se limitou a participar o sinistro e a colaborar no processo de averiguação de responsabilidade, onde foram realizadas diligências destinadas à avaliação da ocorrência e eventual cobertura.

A seguradora comunicou ao reclamante a decisão de não enquadramento da situação nas condições de cobertura do contrato de seguro, não havendo assim existência de fundamentos para a indemnização baseada em responsabilidade civil.

Assim qualquer responsabilidade indemnizatória decorrente da situação deverá ser apreciada no âmbito de contrato de seguro celebrado entre a Reclamada e a seguradora.

Assim a reclamada não deverá em qualquer circunstâncias ser condenada ao pagamento de qualquer indemnização baseada em responsabilidade civil.

Acrescenta sem prescindir que não admite a verificação de qualquer dano no veículo como consequência de um hipotético defeito ou anomalia no funcionamento da máquina de lavagem automática. Este equipamento encontra-se devidamente instalado, sujeito a manutenção regular e operando em conformidade com as especificações técnicas aplicáveis.

Nunca foram registadas ocorrências semelhantes que evidenciem qualquer mau funcionamento do equipamento.

Como a obrigação de indemnizar nos termos da lei importa a verificação de pressupostos, pelo que ainda que se admitisse a existência de um dano no património do reclamante, não se encontra verificado nenhum dos restantes pressupostos.

Pelo que a Reclamada não poderá estar sujeita a qualquer obrigação de indemnizar. Requer por isso que a ação seja totalmente improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido.

\*\*\*

Reclamada 2 [REDACTED] em sede de contestação veio alegar que entre as reclamadas existe um contrato de seguro do ramo Responsabilidade civil – exploração titulado por apólice identificada nos autos.

A 27.06.2025 foi participado à mesma a ocorrência do dia 11.06.2025 de um incidente nas instalações, durante a utilização da máquina de lavagem automática, que teria provocado danos no veículo do reclamante, no arrancamento do aileron do veículo devido ao funcionamento inadequado da máquina.

Existiu averiguação e foi incumbida a empresa de peritagens MCBAP que fez deslocar um perito ao local, com o relatório de averiguação nos autos, para averiguar a causa do sinistro, suas consequências e extensão dos prejuízos.

Houve ainda deslocação pelo perito encarregue da realização de averiguação das instalações e foi constatado que a máquina de lavagem se encontrava perfeitamente operacional e em funcionamento, não tendo sido feita qualquer intervenção na mesma que continuou a funcionar e operacional desde o sinistro até à ida ao local do perito.

Acrescentam que a lavagem automática tinha um aviso a interditar a utilização com veículos com ailerons com mais de 15cm e outro a referir que é obrigatório consultar o responsável pelo posto no caso de os veículos possuírem acessórios que não sejam standard.

Entende a Reclamada que o veículo detinha um aileron que não era de origem e que seria de fibra de carbono fixado à porta da bagageira do mesmo por meio de fita de fixação por colagem.

Assim o mesmo estaria descolado eventualmente devido à degradação do material de fixação devido a pressão exercida pela escova. Este aileron em si está intacto com riscos ligeiros alegadamente causados pelo equipamento.

Quanto a danos existentes no para-choques traseiro, foi possível concluir que os mesmos não tinham qualquer relação com a utilização da máquina pois limitam-se à zona central do mesmo e a passagem das tiras de tecido da escova horizontal era insuscetível de causar os danos visualizados no para-choques.

Assim conclui que os danos no aileron de forma alguma se pode indicar que decorreu de mau funcionamento da máquina, não tendo ficado provada a existência de qualquer incumprimento de normas de segurança ou de mau funcionamento da máquina de lavagem não existindo qualquer prestação defeituosa de serviços por parte da reclamada [REDACTED].

Acrescentam que não houve nenhuma ocorrência semelhante ou qualquer outro tipo de danos a outros veículos.

Quanto ao para-choques os danos não têm nexos de causalidade com a utilização da máquina de lavagem automática.

Concluiu a peritagem que não existe qualquer responsabilidade imputável à primeira, pela verificação dos danos.

Mas por mera hipótese e se se considerasse existir responsabilidade, o presente seguro nunca garantiria a mesma. Pois das condições especiais da apólice existente entre as partes reclamadas, a condição especial 007 exclui danos causados em ailerons.

O Reclamante foi informado que não iriam assumir qualquer responsabilidade pelos danos, e desta feita, havia ainda que ter em conta que o valor da reparação do para-choques nenhuma relação tem com o evento, e que a apólice teriam uma quantia de mínimo de €350.

Em face do exposto, entende a Reclamada [REDACTED] Seguradora que não pode aceitar ser responsável pelo pagamento ao reclamante do valor peticionado, e deverá a reclamação ser julgada totalmente improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido.

#### 4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, e à documentação entregue, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€1208.68** (mil duzentos e oito euros e sessenta e oito cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante e as reclamadas representadas por ilustres mandatários, bem como respetivas testemunhas.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seria notificados da 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:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante a 11.06.2025 deslocou-se às instalações da Reclamada 1 - [REDACTED] e ali procedeu ao pagamento de um processo de lavagem automática da sua viatura, melhor identificada nos autos.

b. Nessa data no final da lavagem / secagem constatou danos no aileron e no para-choques

c. A máquina procedeu normalmente se qualquer paragem ou avaria no procedimento.

d. Nunca foi chamado nenhum técnico ou funcionário da Reclamada ao local.

e. Foi feito orçamento a 23.06.2025 em empresa terceira aos autos – [REDACTED] – no valor de €1208.68, referente a aileron traseiro, pintura do para-choques e serviço de chaparia.

f. Existiram vistorias no local pela empresa de peritagens MCBAP, entidade terceira aos autos.

g. Tendo o perito verificado do funcionamento do equipamento como normal,

h. Havendo avisos afixados sobre o funcionamento no local conforme fotos nos autos,

i. Dos dois danos reclamados no sinistro, o aileron estaria excluído da apólice de seguro das reclamadas,

j. Ainda que da utilização da lavagem e o descolamento do aileron haja nexo de causalidade, ter sido na lavagem que este saiu,

k. Mas sem prova que estivesse devidamente fixado, ou que não tivesse já desgaste que pudesse provocar a sua saída

l. Pois uma mera lavagem não tem por si só intervenção ou força suficiente que permita descolar o mesmo.

m. Do dano no para-choques não foi provado qualquer nexo de causalidade.

n. Foram feitas diversas reclamações por escrito sobre a situação e a delonga no caso.

## 7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

a. Que as Reclamadas tenham violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,

b. Quando todas as informações sobre o serviço estão prestadas, afixadas, ou foram respondidas as reclamações na medida que este tribunal pode apreciar.

c. Que tenha existido mau funcionamento da máquina de lavagem que pudesse causar os danos reclamados.

d. Que a máquina tivesse “levantado” como aludido pelo reclamante.

e. Que tenham existido danos não patrimoniais com culpa da reclamada ao consumidor reclamante.

### 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/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Atendendo à situação reportada que levará a observar se os pressupostos da responsabilidade estão cumpridos, deve desde logo sublinhar-se que a relação contratual de consumo decorre entre o reclamante e a reclamada 1 – [REDACTED] – onde o mesmo utilizou uma máquina de lavagem automática.

Sendo que o reclamante e essa reclamada assumiram as funções de consumidor e de entidade prestadora de acordo com a Lei n.º 24/96, de 31 julho, considerando-se assim estar perante uma relação de consumo.

O reclamante alega da existência de danos pela utilização da máquina, nomeadamente com orçamento que detém quanto a um aileron traseiro, a pintura do para-choques traseiro e a serviço de chaparia na quantia aqui peticionada.

Mas em termos de prova o reclamante pode apenas trazer aos autos o seu testemunho, este orçamento e fotos.

Já a Reclamada 1, perante o sucedido, remeteu o caso à sua seguradora, como lhe competia, não reconhecendo nenhuma culpa ou irregularidade no seu procedimento.

Dessa chamada ao processo da seguradora existiu devida peritagem, com relevância para os autos, que veio a concluir que o seguro em causa não tem cobertura para eventuais danos em sede de aileron, por ser um componente excluído, mas ainda assim entendeu o perito – e testemunhou – que mesmo que a peça tenha saído com a lavagem automática, não foi culpa da máquina automática ou da reclamada 1 que tal tenha decorrido, havendo fatores externos a considerar.

Nada prova que a máquina teve um comportamento anormal ou que pudesse comprovar ainda danos no para-choques na localização onde é alegado o dano.

Da prova acima fixada e produzida nos autos, verifica-se que as reclamadas cumpriram com as suas obrigações legais, fundando-se o seu entendimento no cumprimento das regras fixadas na lei quanto ao regime de cumprimento do dever de informação, da ida ao local de perito pela ativação do seguro, e da alusão à dita apólice em apreço.

Termos em que tem caberia ao autor da ação comprovar o que está a alegar quanto ao mau funcionamento da máquina, e a culpa da reclamada 1 em tal.

Acrescente-se que o tribunal decidindo em termos de Direito, apenas pode apreciar e decidir de acordo com a prova que seja feita nos autos, seja de forma documental, pericial, testemunhal ou outra, mas cuja apreciação o juiz árbitro pode realizar livremente.

Por isso desde logo terá de se apurar de provas que levem a concluir da existência de danos efetivos que sejam culpa da reclamada 1 – que levaria à ativação do seguro da reclamada 2 se tivesse tal cobertura e com as limitações contratuais do mesmo - uma vez que cabe ao lesado provar tal, nos termos da lei, recorrendo o legislador a vários pressupostos.

Desta feita é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por

outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido,

abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, somos levados a concluir que não estão cumpridos com a prova entregue, todos os pressupostos que permitam este tribunal condenar a reclamada no peticionado.

Nos autos constam as conclusões da peritagem realizada por entidade terceira a envio da seguradora que veio a concluir não existir responsabilidade por danos causados pela máquina, ou com nexo causal sobre o que é reclamado – em relação ao para-choques.

Deste modo e na falta de prova que comprove que foi exclusivamente por culpa da reclamada 1 que houve um dano causado no veículo com culpa exclusiva da mesma, entende o tribunal não haver prova de nexo causal dos danos peticionados que possam ser exclusivamente imputáveis a qualquer uma das reclamadas.

Acrescente-se que de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, caberia ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C. Trata-se da aplicação do princípio “*actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor*”.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que as Reclamadas terão de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

O que cremos que aqui ocorreu.

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

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou (nem pode nesta data) o Reclamante fazer prova da culpa e origem dos danos que alega, quer de qualquer incumprimento da Reclamada 1, bem como não pode nessa sequência ser imputado à reclamada 2 aqui seguradora, a ativação da respetiva apólice nos danos que estão a ser reclamados, não só por exclusão da responsabilidade, como de prova com nexo causal de tal.

Termos em que tem de improceder o pedido.

#### 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. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “*o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela*

*Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...)."*

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Porto, 16 de abril de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos