

SENTENÇA n.º

Processo n.º 846/2026

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, devendo ser o consumidor devidamente informado de todas as condições e termos do contratado conforme art. 8 da supramencionada lei,

III -O incumprimento do direito à informação em particular permite ao consumidor ser ressarcido de todos os danos que comprovadamente tenha tido.

1. Identificação das partes

Reclamante: A [REDACTED]

Reclamada: T [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 21 de maio 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.

Assim é alegado pelo mesmo que *«Houve uma cobrança indevida da taxa associada à alegada falta de cartão de identificação de viatura e danos decorrentes do condicionamento da entrega da viatura. Alega que utilizou o serviço valet parking no aeroporto do Porto entre 09 e 14 de fevereiro de 2026. No levantamento da viatura foi exigida a apresentação de um cartão que o reclamante não recebeu.*

Foi condicionada a entrega da chave ao pagamento de €50, reduzido para 25€, tendo o reclamante chamado ao local as autoridades, verificada que foi a retenção da viatura. Nunca lhe foram apresentados termos e condições no local, nem prova da entrega do cartão, sendo que o reclamante acabou por pagar a quantia sobre o constrangimento para recuperar a sua viatura.

A demora e todo o constrangimento causaram um custo adicional de €30 de estacionamento ANA e não lhe foi emitida fatura do valor pago. Na reserva nada foi mencionado quanto a qualquer cartão e à necessidade de entrega do mesmo à chegada.

A empresa reclamada veio assim a imputar ao reclamante comportamentos discriminatórios, o que é expressamente negado.

Assim requer: a) devolução do montante de €25; b) reembolso do valor de €32 pagos à ANA; c) emissão de fatura legal; d) declaração de inexistência de dívida adicional; e) Condenação da reclamada nas custas do processo; f) pedido de desculpa e retratação de alegações de comportamentos imputáveis ao reclamante.»

A Reclamada nunca apresentou contestação escrita e estando devidamente notificada não esteve presente em sede de audiência nem se fez representar.

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, fixa-se o valor da presente causa na quantia de €57 (cinquenta e sete euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, sendo que tal à luz do Regulamento e da LAV não é impeditivo do prosseguimento dos autos, nem resulta em qualquer penalização para as partes, podendo o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido a parte presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada 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.

Sublinhe-se no entanto e como já frisado que este tribunal não tem competência para apreciar matérias fiscais, criminais ou outras para além da

relação de consumo existente entre as partes, à luz do peticionado, e conforme lei de defesa do consumidor – Lei 24/96 de 31 julho, e Regulamento Harmonizado do Centro.

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

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos factos provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante reservou o estacionamento no Aeroporto de Lisboa, em sistema v [REDACTED] com a reclamada com a referência R [REDACTED],
- b. Através de plataforma eletrónica.
- c. Com data de entrada a 09.02.2026 e saída a 14.02.2026.
- d. Tendo pago o valor de €39.40,
- e. Aquando da entrada e entrega da viatura nenhuma condições gerais ou especiais foram entregues ao reclamante,
- f. Nem nenhum alerta especial quanto a procedimento a ter para o levantamento da viatura.
- g. O que tentou realizar a 14.02.2026, pelas 16h sem o conseguir
- h. Pois foi-lhe negada essa possibilidade devido a ausência de um cartão que alega não ter recebido
- i. E não existe prova de ter sido entregue.
- j. Não se recordando o reclamante de o ter recebido de acordo com testemunho realizado.
- k. O que levou a uma delonga maior no levantamento da sua viatura e a ter de pagar a quantia de €25 à Reclamada
- l. Bem como um adicional de estacionamento de €32 pago ao Aeroporto, conforme prova nos autos.

4470 Maia
NIF PT500700834
MP 17 14-02-26 17:48
FT A023017/10612

NIF: -----
PT
Bilh. estac. curta dur.
DEP - Nº 037588
14-02-26 16:58
14-02-26 17:48
Período 0d0h51'
(IVA Inc.) €32,00
Valor total €32,00

Pagamento
Ident. TPA: 00816370
2026-02-14 17:48:26
Per: 065 Tr: 026 Mg406
NOVO BANCO
CARTÃO: ****2130/29
TC: F806BD8E0D585292
A0000000031010

VISA DEBIT
COMPRA 32,00 €
ID. Estab.: 0003005417
AUT: 550694 VISA DB N

REDUNIQ
CONTACTLESS
Visa payWave
PROCESSADO POR SIBS

Valor líquido €32,00
IVA 23% €5,98
ATCUD: JFX5N755-10612

m.

n. Situação que é imputável à reclamada e não ao consumidor.

o. Nunca foi entregue recibo ao reclamante sobre os €25 pagos,

p. Embora este tribunal não tenha qualquer poder fiscal para impor

q. Foi feita queixa escrita sobre o sucedido e a ausência de qualquer informação de termos e condições.

r. Não se pode este tribunal pronunciar sobre qualquer crime ou de intervenção da polícia no local,

s. Nem sobre pedidos de retratação, desculpa ou procedimentos alusivos ao procedimento do Livro de Reclamações, que devem pelas partes ser tratados em sede própria.

t. O que não se pode impor por esta via.

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

a. Que a Reclamada não tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,

b. Que tenha sido entregue o referido cartão para levantamento da viatura

c. Ou instruções por escrito nesse sentido.

d. Que tenha sido emitido recibo dos valores pagos.

e. Que tenha existido informação de termos de identificação da viatura ou legitimação do levantamento da mesma.

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

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de estacionamento, em que a viatura daquele ficaria mediante um preço nas instalações do outro, explorado comercialmente pela reclamada, durante um período de tempo determinado e mediante o pagamento de uma retribuição, pelo que dúvidas não subsistem de que estamos perante um contrato de depósito conforme estatuído no art. 1185.º CC.

Sendo que tratando-se o reclamante de um consumidor nos termos da Lei n.º 24/96 de 31 julho, e a reclamada sendo uma sociedade comercial, havendo um uso dos serviços a título pessoal e não profissional estamos perante uma relação de consumo.

Deve desde logo sublinhar-se que o âmbito da nossa competência pode apenas recair sobre essa mesma relação. E não sobre qualquer questão de atendimento ou procedimento criminal, ou que tenha existido uma atuação para tal, bem como não podemos apreciar questões a título fiscal.

Pelo que a nossa intervenção, definida por Regulamento não tem poderes fiscalizatórios nomeadamente sobre o Livro de Reclamações, e sua disponibilização, nem sobre questões fiscais.

Cabendo às partes decidir se pretendem avançar junto de instâncias judiciais competentes para esses fatores.

Dos termos da nossa competência e aludindo ao que consta dos autos, verificamos que houve uma contratação e um pagamento, e o bem ficou à guarda da reclamada, ali estacionado depositado. Não foi feita qualquer prova de que existiram termos e condições entregues e aceites pelo Reclamante de que o obrigassem a ter um cartão ou outro elemento no momento do levantamento, ou que tal seria impeditivo sem pagar um valor extra.

E o direito à informação é vital nas relações de consumo, conforme resulta do art. 8.º da Lei n.º 24/96 que prevê:

« Artigo 8.º Direito à informação em particular

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento,

nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

1) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

2 - A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.

3 - Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor.

4 - Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5 - O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

7 - O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

8 - O disposto no n.º 1 aplica-se também aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, aos de aquecimento urbano ou aos de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.»

Ora atendendo ao constante e ainda mais pelo facto da reclamada a quem incumbia a prova, mesmo devidamente notificada nada ter feito chegar à arbitragem como contestação, nem tendo estado em sede de audiência, leva a que este tribunal apenas possa apreciar o que uma das partes deu entrada.

E nesse sentido não consta do documento da reserva nenhuma menção especial ou chamada de atenção para o levantamento do bem:

Confirmação de reserva

O seu lugar de estacionamento está reservado. O ID do seu pedido é
RYANAPI-2521052

Top Parking - Meet & Greet - Uncovered
Porto Airport (OPO)



Detalhes da reserva

Entrada	Saída
fev 09, 2026 9:45 AM	fev 14, 2026 4:00 PM

Local de estacionamento  **OBTER DIREÇÕES**

Informações importantes

Informações de entrada

Address: Francisco Sá Carneiro International Airport - Porto, Pedras Rubras, 4470, Maia, Portugal
Telephone: (00351) 960 056 519

On the day of your trip call Top Parking 15 minutes before arriving at the terminal to confirm your pick up meeting point. The driver will be at the terminal awaiting to collect your vehicle outside the departures terminal / "Partidas" (Door A). After checking your

vehicle and taking some photos, it will be taken directly to the car park. In the meanwhile, you can proceed to check in for your flight.

Directions

Drive directly to the departures terminal of the airport. Meeting point at Door A.

During your trip, your car will be parked at: Rua do Barreiro, nº 467. 4470-573 Moreira da Maia, Portugal.

Additional Info

- Max. vehicle dimensions: height - 4 m; width - 3 m; length - 5 m.
- Other services available on request, for an additional fee. These services must be requested directly to Top Parking, on arrival at the car park: Car wash, storage and EV charge.

Informações de saída

Telephone: (00351) 960 056 519

On the day of your trip call Top Parking 15 minutes before arriving at the terminal to confirm your pick up meeting point. The driver will be at the terminal awaiting to collect your vehicle outside the departures terminal / "Partidas" (Door A). After checking your

vehicle and taking some photos, it will be taken directly to the car park. In the meanwhile, you can proceed to check in for your flight.

Directions

Drive directly to the departures terminal of the airport. Meeting point at Door A.

During your trip, your car will be parked at: Rua do Barreiro, nº 467. 4470-573 Moreira da Maia, Portugal.

Additional Info

- Max. vehicle dimensions: height - 4 m; width - 3 m; length - 5 m.
- Other services available on request, for an additional fee. These services must be requested directly to Top Parking, on arrival at the car park: Car wash, storage and EV charge.

Informações de saída

Telephone: (00351) 960 056 519

After landing, and once you are collecting your luggage from the carousel or crossing customs, call Top Parking. Your car will be brought back to you at the Departures A Door ("Partidas" / upper level).

Resumo do pedido

Top Parking - Meet & Greet - Uncovered	€39,40
Entrada: seg, fev 09, 2026 - 9:45am	
Saída: sáb, fev 14, 2026 - 4:00pm	
Valor pago	€39,40

Dados pessoais

Número da matrícula	email_order_date	07/02/2026 13:03:01
42UM88	Nome próprio	António

Pelo que se havia uma obrigação de entrega de um cartão, e sua devolução sob pena de pagamento de €50 ou €25, tal deveria constar nas informações prestadas ao consumidor.

O que não ocorrendo e violando o direito à informação em particular leva este tribunal a considerar abusiva a cobrança e exigência dessa quantia ao reclamante, devendo o valor cobrado ser devolvido, e nada mais devendo aquele.

Mas mais e uma vez que na própria lei de defesa do consumidor o referido artigo quanto à informação alude a que o consumidor pode pedir para ser ressarcido de danos tidos com o procedimento do vendedor, verificamos que há nos autos um ticket e prova que foram pagos €32 por estacionamento no horário de levantamento do bem que se não tivesse ocorrido a confusão da entrega – em nosso entender causada pela entidade que não informou devidamente o consumidor, não havendo sequer prova de que lhe entregou algo na entrega da viatura que tivesse de ser devolvido – leva a que o consumidor possa legitimamente peticionar esta despesa.

Acrescente-se que nos termos do art. 12.º do mesmo diploma o legislador permite também essa reclamação:

« Artigo 12.º Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.»

Sendo que os termos gerais do instituto da responsabilidade civil previsto no Código Civil pelo art. 483.º e ss, aplica-se se cumpridos todos os pressupostos, havendo aqui no caso um ato ilícito (falta de informação) com culpa da reclamada (a quem incumbe aquele ónus), que provocou um dano (esta

despesa reclamada), com nexo de causalidade sobre o sucedido (pagamento dos €32 de despesa) e nexo de imputação (já que cabia à mesma a devida informação e indicações).

Neste sentido e sem mais delongas, na medida da nossa competência, entendemos por provado parcialmente 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, cabendo a cada uma pagar a quantia ali determinada, sem que seja imputável à outra.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a:

- a. Devolver o valor de €25 ao reclamante, pela mesma forma de pagamento;**

- b. Indemnizar o mesmo no valor de €32, por danos patrimoniais, a ser pago pela mesma forma de pagamento supra;**
- c. A anular qualquer outro valor em dívida em nome do Reclamante.**

Absolve-se a mesma do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Porto, 19 de junho de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos