

Tribunal da Relação de Guimarães
Processo nº 1032/22.3T8VVD.G1

Relator: GONÇALO OLIVEIRA MAGALHÃES

Sessão: 05 Fevereiro 2026

Número: RG

Votação: UNANIMIDADE

Meio Processual: APELAÇÃO

Decisão: APELAÇÃO IMPROCEDENTE

LIVRE APRECIAÇÃO DA PROVA STANDARD PROBATÓRIO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATO DE EMPREITADA

DEVERES ACESSÓRIOS DE CONDUTA

DEVERES DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Sumário

I - No âmbito do art. 662 do CPC, o Tribunal da Relação atua como um verdadeiro tribunal de instância, competindo-lhe formar uma convicção própria e autónoma sobre a matéria de facto impugnada, sem subordinação ao juízo da primeira instância; todavia, por força dos princípios da imediação e da oralidade, a alteração da decisão de facto só deve ser operada quando a Relação conclua, com a necessária segurança, pela existência de um erro de apreciação, devendo, em caso de dúvida inultrapassável ou de prova inconclusiva, prevalecer a decisão recorrida (in dubio pro iudicato).

II - A livre apreciação da prova (art. 607/4 do CPC) não se confunde com arbítrio, constituindo um poder-dever justificado e comunicacional que exige a análise crítica das provas e a explicitação das máximas da experiência e dos juízos de inferência que sustentam a convicção do julgador.

III - O standard da prova funciona como uma orientação para o julgador na atribuição de um peso específico a cada elemento probatório, devendo a exigência de prova ser proporcional à inverosimilhança do facto à luz das

regras da experiência: quanto mais improvável for o acontecimento no devir normal, maior deve ser o rigor e a solidez da prova exigida para o considerar provado.

IV - Face ao disposto no art. 414 do CPC, o sistema português rejeita o standard da probabilidade prevalecente (mais provável que não); assim, persistindo no julgador uma dúvida relevante sobre a correspondência de uma afirmação de facto com a verdade ontológica, o facto deve ser julgado como não provado, ainda que o seu grau de probabilidade lógica seja superior ao da hipótese contrária.

V - No sistema jurídico português, a distinção entre a empreitada e a prestação de serviço simples ancora-se num conceito restritivo de obra: enquanto na empreitada a prestação do devedor se consubstancia na criação de uma coisa nova ou na modificação intrínseca e estruturante de uma realidade pré-existente – que nela se entranha e adquire autonomia face ao executante –, na prestação de serviço simples a atividade limita-se a uma intervenção exógena e efémera sobre o objeto, desprovida de natureza transformadora ou de incorporação substancial e duradoura.

VI - Deste modo, o contrato pelo qual uma sociedade comercial se obriga a proceder à limpeza e higienização de vidros e caixilharias na casa de habitação do outro contraente configura um contrato de prestação de serviço simples.

VII - A qualificação de um negócio jurídico como contrato de prestação de serviço simples não obsta à aplicação analógica do regime jurídico da empreitada, sempre que a natureza da prestação, dirigida à obtenção de um resultado material específico e não apenas ao desenvolvimento de uma conduta diligente, revele uma identidade que justifique a transposição das regras relativas à execução e fiscalização da obra, bem como à responsabilidade do empreiteiro, designadamente pelo cumprimento defeituoso.

VIII - A violação de deveres laterais ou acessórios de proteção que recaem sobre o prestador do serviço, como o dever de não danificar os bens do cliente sobre os quais incide a prestação, integra-se no domínio da responsabilidade contratual, por força da conceção da relação obrigacional como uma relação complexa e unitária, orientada pela boa-fé.

IX - O nexo de causalidade deve ser aferido tanto pela vertente clássica da causalidade adequada – na sua variante negativa, em que o facto é causa do dano se não for de todo indiferente à sua ocorrência –, como pelos modernos critérios normativos de imputação objetiva.

X - Neste enquadramento, a responsabilidade firma-se quando o dano representa a concretização de um risco ilícito criado pelo agente através da

preterição de deveres de cuidado (causalidade fundamentadora), situando-se a lesão no núcleo do círculo de risco que o prestador mobilizou ao assumir a execução do serviço.

XI - O regime de exclusão de responsabilidade fundado na aceitação da obra sem reserva (art. 1219/2 do Código Civil) circunscreve-se ao desvalor do resultado da prestação (vício da obra), não sendo extensível à violação de deveres laterais de proteção de que resulte lesão de direitos absolutos do comitente.

XII - De qualquer modo, nas relações de consumo, a presunção absoluta de renúncia tácita ao direito de indemnizar, decorrente da aceitação sem reserva, é derrogada pelo regime especial de proteção do consumidor que prevê a nulidade de quaisquer cláusulas ou acordos que excluam ou limitem os direitos do consumidor antes da denúncia da falta de conformidade.

XIII - A reclamação imediata do cliente no ato da execução dos trabalhos, a que se seguiu a participação do sinistro à seguradora pelo prestador, constitui um comportamento concludente que é ontologicamente incompatível com o instituto da aceitação sem reserva, posto que este pressupõe uma manifestação de vontade, expressa ou tácita, no sentido da conformidade da prestação.

XIV - O critério legal de ressarcibilidade de danos não patrimoniais baseia-se na gravidade do dano, aferida por um padrão objetivo, para excluir meros incômodos e bagatelas, mas que não prescinde da consideração das circunstâncias do caso e da vulnerabilidade específica da vítima.

XV - Os sentimentos de ansiedade, angústia, revolta e mal-estar, decorrentes da danificação negligente de uma habitação nova, atingem o patamar de gravidade merecedor da tutela do direito, porquanto a casa de morada da família constitui o centro da organização da vida pessoal e o reduto da paz e tranquilidade do indivíduo.

XVI - A indemnização por danos não patrimoniais desempenha uma dupla função: compensatória (proporcionando ao lesado uma satisfação que atenua o mal sofrido) e sancionatória (censurando a conduta do lesante e visando a prevenção geral e especial), a qual ganha relevo acrescido quando o dano resulta da violação de deveres profissionais de cuidado.

XVII - A fixação do montante indemnizatório por danos não patrimoniais rege-se pela equidade, devendo o tribunal atender ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica das partes e à gravidade da lesão, rejeitando-se montantes simbólicos ou miserabilistas.

Texto Integral

I.

1). AA e BB intentaram ação declarativa, sob a forma comum, contra *EMP01... Unipessoal, Lda.*, por via da qual pretendem a condenação desta a:

- (i) reparar os danos causados no prédio dos Autores, identificados no artigo 8 da petição inicial, substituindo todos os vidros e caixilharias da sala e cozinha danificados por outros iguais aos existentes, conforme especificado no art. 49 da petição inicial, por forma a reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação;
- (ii) pagar aos Autores, “na eventualidade de ser inviável a reconstituição da situação anterior à lesão, não ser possível a reparação integral do dano, ou a reparação ser excessivamente onerosa para o devedor” (*sic*), uma indemnização pelos danos patrimoniais causados e identificados no art. 8.º da petição inicial, no montante de € 17 250,00, acrescido de juros de mora, à taxa legal, contados até efetivo e integral pagamento;
- (iii) pagar aos Autores a quantia de € 5 000,00 a título de danos não patrimoniais, acrescida de juros de mora, à taxa legal, contados até efetivo e integral pagamento;
- (iv) pagar aos Autores a indemnização, em montante a liquidar ulteriormente, pelos danos patrimoniais e não patrimoniais elencados nos arts. 42 a 44 da petição inicial.

Alegaram, em síntese, que: celebraram com a Ré um contrato pelo qual esta se obrigou, mediante o pagamento de retribuição, a proceder à lavagem e limpeza de todas as caixilharias e vidros da moradia de que são proprietários, sita na Rua ..., em ..., a qual, sendo de construção recente, se encontrava em estado novo; no exercício dessa tarefa, no dia 24 de agosto de 2021, a Ré, por falta de cuidado, zelo e diligência, quer na limpeza, quer na aplicação inadequada de produtos químicos, causou danos severos no prédio, os quais, conforme o art. 8.º da petição inicial, se traduziram em riscos de grandes dimensões nos vidros e manchas na cor das caixilharias de alumínio de duas portas de correr com duas folhas (430x255), uma porta de correr com duas folhas (520x255) e uma porta de correr com duas folhas (275x255); o legal representante da Ré assumiu a responsabilidade pelos danos e procedeu à participação do sinistro junto da sua seguradora, a qual veio a recusar a cobertura por falta de enquadramento na apólice; apesar de interpelada para

o efeito, a Ré não procedeu à reparação ou ao pagamento de indemnização, sendo que o custo de substituição dos vidros e caixilharias, inicialmente orçado em € 13 260,00, ascende atualmente ao valor de € 17 250,00, consequência do aumento das matérias-primas e mão de obra; assim, a Ré está obrigada à reconstituição natural da situação através da substituição dos elementos danificados por outros iguais, conforme especificado no art. 49 (caixilharia em alumínio lacado *gris 900 rpt DOMO 120 Indalsu* e vidro duplo térmico *HSSNX 60, 8mm temperado 16warm edge laminado 4.4 incolor*)*; a conduta da Ré causou-lhes um profundo sentimento de desgosto, tristeza e revolta por verem a sua casa nova afetada, o que lhes provoca ansiedade e inquietação diária; tal angústia é potenciada pelo receio de que os trabalhos de substituição venham a danificar outros elementos já finalizados, como pavimentos, pinturas e o revestimento exterior (*capoto*) (arts. 42 a 44), fundamento pelo qual peticionam ainda a condenação da Ré no pagamento da indemnização que venha a liquidar-se por danos futuros, patrimoniais e não patrimoniais.

Citada, a Ré contestou dizendo, também em síntese, que: no dia 24 de agosto de 2021, prestou serviços de lavagem de vidros, caixilharias e casas de banho na moradia dos Autores, os quais haviam sido contratados pelo Autor cerca de dois meses antes, tendo este questionado inconsistentemente, aquando da contratação, se a Ré possuía seguro de responsabilidade civil; ao iniciar os trabalhos, o seu legal representante apercebeu-se da pré-existência de riscos nos vidros e manchas na caixilharia da sala e da cozinha, dando de imediato conhecimento de tal facto ao Autor, que logo questionou a filha sobre se tais vícios já existiam de lavagens anteriores; ao contrário do alegado, a habitação já se encontrava ocupada e os vidros já haviam sido objeto de limpezas prévias, não ostentando qualquer sinalética de serem novos; a limpeza foi executada de acordo com as boas regras da arte, com recurso a produtos profissionais de pH neutro (detergente "EMP02...") e utensílios adequados (molhador e rodo), os quais são utilizados há anos sem qualquer reclamação; os serviços foram realizados na presença do Autor, que pagou a fatura sem qualquer reserva, o que consubstancia a aceitação da obra e a exclusão da responsabilidade do empreiteiro nos termos do art. 1219 do Código Civil; os danos descritos (riscos profundos e manchas de abrasivos) não são compatíveis com as técnicas e produtos utilizados, mas sim com o uso de objetos acutilantes ou substâncias diluentes estranhas à Ré; o valor peticionado de € 17 250,00 é manifestamente excessivo e desproporcional face ao custo do serviço (€ 135,30), configurando um abuso do direito na modalidade de desequilíbrio entre o exercício do direito e os seus efeitos; os danos não patrimoniais alegados não assumem gravidade que mereça a tutela

do direito, não afetando a utilidade dos bens ou a vida familiar dos autores. Concluiu pela improcedência da ação e requereu o chamamento à demanda, por via da intervenção principal provocada, da Companhia de Seguros EMP03..., SA, para quem havia transferido a responsabilidade civil por danos causados a terceiros.

Por despacho de 31 de maio de 2023, o pedido de intervenção principal provocado foi convolado em pedido de intervenção acessória e, deferido este, foi chamada a intervir nos autos, como auxiliar da ré, a EMP03... - Companhia de Seguros, SA, a qual

Citada, a chamada apresentou articulado no qual disse, em síntese, que: desconhece a factualidade alegada; de qualquer modo, os factos descritos não assumem a gravidade necessária para merecerem a tutela do direito nos termos do art. 496/1 do Código Civil, não passando de meros incómodos, aborrecimentos ou contrariedades insuscetíveis de fundar uma obrigação de indemnizar por danos não patrimoniais.

Dispensada a audiência prévia, foi proferido despacho a: afirmar tabularmente a verificação dos pressupostos processuais; fixar o valor processual em € 22 500,00; delimitar o objeto do litígio [“Obrigação da ré EMP01..., Unipessoal, Lda., pagar aos autores o valor peticionado e relativo aos danos que a atividade profissional da ré causou no imóvel dos autores e na sequência do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes.”]; e enunciar os temas da prova [1.- Serviços contratualizados pelos autores à ré EMP01..., Unipessoal, Lda.; 2.- Local e serviços efetuados pela ré no âmbito desse contrato; 3.- Danos que a ré, no exercício dessa sua atividade profissional, causou no imóvel dos autores; 4.- Valor dos prejuízos que a ré causou aos autores; 5.- Danos não patrimoniais sofridos pelos autores na sequência da autuação da ré; 6.- Reclamação apresentada pelos autores junto da ré; 7.- Natureza do contrato de seguro que a ré EMP01..., Unipessoal, Lda., celebrou com a EMP03... Companhia de Seguros, SA; 8.- Cláusulas gerais e/ou especiais e/ou particulares desse contrato de seguro”].

Na sequência de reclamação apresentada pela interveniente acessória, por despacho de 23 de setembro de 2023, foram eliminados os enunciados 7. e 8. dos temas da prova.

Realizada a audiência final, foi proferida sentença a julgar a ação parcialmente procedente e a: (i) condenar a Ré a reparar os danos causados no prédio dos autores, substituindo os vidros e caixilharias da sala e cozinha danificados identificados no facto provado 6., e a pagar aos autores a quantia de € 1 000,00 (mil euros) a título de danos não patrimoniais, acrescida de juros de mora à taxa legal até efetivo e integral pagamento; e (ii) absolver a Ré do demais peticionado.

2). Inconformada, a Ré (daqui em diante, Recorrente) interpôs o presente recurso, através de requerimento composto por alegações e conclusões, sendo estas do seguinte teor (*transcrição*):

“I. Constituem objeto do presente recurso a impugnação da matéria de facto [com recurso à matéria de facto] quanto à decisão da matéria dos pontos 6, 7 e 14 da matéria de facto provada, e erro de julgamento em matéria de direito. II. O tribunal a quo não apurou matéria de facto suficiente para a decisão que proferiu; deu mais relevância a factualidade alegada a jusante do evento em crise, do que efetivamente àquela que foi alegada a montante do mesmo, o que contraria as regras relativas à alegação e ónus da prova que competem a cada uma das partes.

III. Sobre a *verificação de riscos nos vidros e manchas nas caixilharias após a execução da limpeza e à utilização de produtos e utensílios que estiveram na origem desses danos* - entendeu o tribunal dar relevância ao exame crítico da prova pericial, que assumiu especial relevo, às declarações das partes e aos depoimentos das testemunhas.

IV. S.m.o., o tribunal a quo retirou do relatório pericial conclusão contrária ao que as premissas constantes daquele impõe; e, dos depoimentos prestados, não emergiu, com a certeza indiciária suficiente, a factualidade dada por demonstrada, sendo certo que, no que se refere as declarações de partes, nada resulta do trecho da decisão em recurso.

V. O tribunal a quo inicia a sua fundamentação pela abordagem da matéria da verificação de riscos nos vidros e manchas na caixilharia e das suas causas, e só a final de forma residual, é que se refere ao momento do seu aparecimento, o que constituiu má prática decisória, já que diversas podem ser as causas e os momentos do surgimento das desconformidades em presença.

VI. Sobre o momento em que terão sido perpetrados riscos nos vidros e manchas na cor das caixilharias em crise, [a que se refere expressão “*após a execução dos serviços*” do ponto 6 e do ponto 7 da matéria de facto dada como provada], a sentença em crise aduz exclusivamente ao depoimento do pintor CC; por mais nenhuma prova merecer credibilidade a esse respeito.

VII. Tal depoimento não é suficiente para se extrair que os alegados danos não se encontravam presentes antes da realização da limpeza pela recorrente. E as regras da normalidade da vida mostram que, o facto de se tratar de uma obra nova, também não permite excluir que a mesma não apresente desconformidades.

VIII. Nas declarações de parte e no testemunho dos funcionários da recorrente não foi referida a presença da dita testemunha no dia da limpeza efetuada

pela recorrente.

IX. A própria testemunha referiu que a sua última intervenção sucedeu na semana anterior ao dia da limpeza efetuada pela recorrente, e que só viu os riscos nos vidros e as manchas na caixilharia quando o recorrido marido, já se encontrando lá a morar, o chamou à moradia; e que no dia da limpeza não esteve lá o dia todo e que não andou a tomar conta dos trabalhos dos funcionários da recorrente.

X. Na fundamentação da matéria de facto o tribunal a quo basta-se a referir “*última intervenção da testemunha*” e não se refere à data em que tal intervenção terá sido feita, nem ao hiato temporal existente entre a dita intervenção e a limpeza efetuada pela recorrente.

XI. O tribunal a quo não poderá a hipótese plausível de, encontrando-se a moradia em fase de acabamentos, terem existido intervenções de terceiros ou até dos próprios recorridos de que pudessem resultar desconformidades, o que está conforme às regras do normal acontecer.

XII. Pela ausência de depoimento objetivo no que à matéria em crise, não se pode inferir que a testemunha viu o estado em que se encontravam os vidros e a caixilharia da habitação dos recorridos antes da limpeza efetuada pela recorrente.

XIII. Da descrição que, à data da sua última intervenção, os vidros e as caixilharias encontravam-se em perfeitas condições, situação que se coaduna com a normalidade de uma obra nova, em fase de acabamentos, não se pode retirar a matéria a que se refere a expressão “*após a execução dos serviços*” do ponto 6 e o ponto 7 da matéria de facto provada.

XIV. O tribunal a quo não aludiu ao depoimento das partes, nem ao depoimento de outra testemunha donde tenha resultado demonstrada a existência ou inexistência de riscos nos vidros e manchas na caixilharia da habitação dos recorridos prévia à limpeza realizada pela recorrente;

XV. No depoimento prestado pelo Sr. Perito - DD, Engenheiro Civil, perito da lista oficial designado pelo Tribunal, em audiência de julgamento 2 de abril de 2025, aos minutos 28 e 29 da gravação, questionado sobre a caixilharia das janelas da sala e da cozinha da habitação dos recorridos, disse que nem todas as janelas da sala e da cozinha da habitação dos autores apresentam manchas que demandem reparação.

XVI. O tribunal a quo não procedeu à quantificação pecuniária do aventado dano patrimonial, conforme peticionado pelos recorridos, uma vez que, tendo-se recorrido a perícia judicial, não foi produzida prova bastante que os permitisse quantificar, o que demonstra a fragilidade da prova produzida.

XVII. Atento o ponto 8 da matéria de facto provada verifica-se que o tribunal a quo *apenas* considerou provado que “*a reparação das alterações referidas em*

6 exige a substituição dos viros e caixilharias afetadas" [sublinhado nosso] e não de todos os vidros e caixilharias que integram as descritas no ponto 6 da matéria de facto provada.

XVIII. Há manifesto erro de julgamento quanto à matéria de facto dada por provada nos pontos 6 e 7, porquanto, inexiste prova cabal que a demonstre, ou com a certeza indiciária suficiente exigível; ou, se assim não se entender, a prova recolhida é insuficiente para ser dar a dita factualidade por demonstrada; o que, de todo o modo, sempre violaria flagrantemente as regras da experiência comum.

XIX. Analisados os ditos trechos da sentença em crise no que se refere aos utensílios e produtos que estarão na base das desconformidades em crise, o tribunal a quo volta a observar as conclusões do relatório pericial para constatar a existência de riscos nos vidros e manchas na caixilharia, e só depois os correlacionou com um trecho singelo e fugaz de um único depoimento prestado em audiência, o que é de censurar.

XX. Do relatório pericial junto aos autos, bem como dos esclarecimentos prestados pelos Sr. Perito em audiência, retira-se que, os riscos nos vidros e as manchas na caixilharia da habitação dos recorridos só se verificam na parte exterior das janelas da zona da sala e cozinha, o que, face ao facto de a recorrente ter procedido à limpeza de todos os vidros [incluindo interior e exterior] da habitação levanta imediatas reservas acerca da relação existente entre o modo e os meios utilizados pela recorrente para prestar os seus serviços e os danos em discussão nos autos.

XXI. Do relatório pericial resulta que "*os danos verificados nos vidros são riscos. Em alguns deles são profundos, em formato circular: Localizam-se nas janelas da sala e da cozinha, apenas na parte exterior do vidro duplo. Também se verificam algumas manchas, pela parte exterior, nos perfis de alumínio das janelas da sala e da cozinha da habitação, conforme fotografias ilustrativas*" e que, *os riscos não podem ser reparados, são riscos de grandes dimensões e alguns deles profundos*".

XXII. As fotografias ilustrativas do relatório pericial mostram a existência de riscos densos e compridos, especialmente posicionados à altura de homem médio, e não são extensivos às extremidades das janelas.

XXIII. Sobre a questão de saber o que terá provocado dos danos nos vidros e caixilharias, do relatório pericial de fls. consta que "*os danos visíveis nos vidros, e de acordo com o anexo de apoio da EE [que segue junta ao relatório], empresa líder mundial na produção dos vidros, são passíveis de terem sido provocados por espátulas de limpeza. Assemelham-se a esse tipo de patologias mecânicas, marca de fricção e marca de espátulas de limpeza. Os perfis de alumínio não apresentam riscos, mas verificam-se algumas manchas, na parte*

inferior dos perfis, junto ao pagamento exterior. Visualizam-se ainda alguns pontos pretos nas zonas das manchas, conforme fotografias, terá sido eventualmente utilizado algum produto na tentativa de remover os tais pontos pretos".

XXIV. Em resposta aos quesitos formulados pela recorrente, pode ler-se no relatório pericial que *Sobre a questão de saber se a aplicação manual e diluída de detergente de loiça pH neutro, e a execução da limpeza com recurso a molhador e rodo limpa vidros, todos de utilização profissional, são adequados a provocar os riscos existentes nos vidros da sala e da cozinha da habitação dos recorridos*, que a resposta é negativa; *Sobre a questão de saber se a aplicação manual e diluída de detergente de louça de pH neutro, e a execução da limpeza com recurso a molhador e papel de limpeza profissionais, são a adequados a provocar as manchas existentes na caixilharia da sala e da cozinha dos recorridos*, a resposta é igualmente negativa; *Sobre a questão de saber se os riscos existentes nos vidros da sala e da cozinha da habitação dos autores são compatíveis com o contacto com objeto duro e/ou acutilante e/ou com a limpeza com a presença de partículas muito rígidas / contundentes*, a resposta é afirmativa; *Sobre a questão de saber se as manchas existentes na caixilharia da sala e da cozinha da habitação dos recorridos são compatíveis com o contacto, prolongado ou não, com substâncias abrasiva e / ou diluente*, a resposta é igualmente afirmativa.

XXV. Por sua vez, em audiência de julgamento de 2/04/2025, o Sr. Perito - DD, prestou esclarecimentos aos minutos 1 a 5, 9, 12 a 27, 28 e 29 da gravação, supratranscritos, reitera que os riscos existentes nos vidros, que descreve como sendo agressões aos vidros, por serem bastante profundos, são compatíveis com espátulas ou material do género, e que não tem dúvidas que foram provocados pelas mesmas. Mais esclareceu que são espátulas metálicas e normalmente não são utilizadas na limpeza de vidros, mesmo para retirar a sujidade existente pós obras. Esclarece que os riscos existentes são compridos, em meio círculo, localizados na parte central da parte superior das janelas.

XXVI. O Sr. Perito esclarece ter avistado, não em todas em janelas, e somente na parte inferior, umas manchas pretas que pareciam estar no alumínio, estranhas ao mesmo, e que para tentar tirar as mesmas terá sido utilizado um produto mais abrasivo.

XXVII. Daí, o relatório pericial assume, *in casu*, por si só, e sem recurso a outro meio de prova, elemento bastante para apurar, de forma segura e inequívoca, a questão da decidir nos presentes autos.

XXVIII. É inequívoco concluir que o Sr. Perito verificou a presença invulgar de riscos, muitos deles profundos, em apenas alguns vidros, e apenas na zona

acessível à altura de um homem médio em pé, provocados por espátulas metálicas que normalmente não são utilizadas, nem mesmo em limpeza pós-obra; e que observou pequenas manchas pretas situadas apenas na parte inferior de algumas caixilharias que são estranhas ao alumínio.

XXIX. Impõe-se, assim, concluir que a limpeza de vidros por empresa especializada, com recurso a equipamentos profissionais, não é idónea a produzir agressões aos vidros; agressões estas que, recorde-se, só sobressaem à altura do homem médio, e na parte exterior de apenas algumas janelas, de uma mesma habitação limpa, toda ela, na mesma data.

XXX. Impõe-se concluir também que a limpeza de caixilharia por empresa especializada, com recurso a equipamentos profissionais, não é idónea a produzir manchas pretas estranhas e que sobressaem ao alumínio;

XXXI. Por isso, o tribunal a quo retirou do relatório pericial conclusão contrária ao que as premissas constantes daquele impõe.

XXXII. O teor do relatório pericial e o depoimento prestado pelo Sr. Perito em audiência, que se complementam, permitem, de forma clara, inequívoca e credível concluir que, em circunstâncias normais, o serviço de limpeza profissional não é idóneo à produção dos danos em presença.

XXXIII. Do depoimento prestado pela testemunha CC, segundo o qual, *no dia da limpeza, a dita testemunha observou a presença de trabalhadores da ré a utilizarem panos, racletes, baldes e, de forma especialmente significativa, dois produtos com embalagens distintas*, não emerge a factualidade dada por demonstrada, especialmente no que à utilização de espátulas metálicas e produtos abrasivos se refere.

XXXIV. Impunha-se ao tribunal a quo a análise crítica de toda a prova, compatibilizando toda a matéria de facto adquirida e extraindo dos factos apurados as ilações impostas pela lei e pelas regras da experiência, o que, na sentença em crise, não sucedeu.

XXXV. Há manifesto erro de julgamento quanto à matéria de facto dada por provada no ponto 14 da matéria de facto provada, uma vez que, o relatório pericial e os esclarecimentos do Sr. Perito prestados em audiência de julgamento, que supra se transcreveram, impõem decisão diversa da recorrida.

XXXVI. Impõem, ainda, decisão diversa as regras de experiência comum, e do normal acontecer, pois, qualquer homem médio há-se esperar que numa limpeza pós-obra não exista especial sujidade e que os bens a limpar não contenham corpos estranhos que sobressaiam aos mesmos; impõem ainda esperar que uma empresa especializada em limpeza, utilizando os mesmos equipamentos e produtos na limpeza de todos os bens de uma mesma casa, produza danos em apenas partes dos mesmos.

XXXVII. Analisando a prova apresentada pela recorrente, o tribunal a quo começa por ajuizar as declarações dos funcionários da recorrente como não credíveis, sem antes se referir ao teor e bondade das mesmas, o que é digno de censura.

XXXVIII. É perfeitamente admissível que o sócio gerente da recorrente possa ter verificado os riscos apenas a meio da limpeza e a colaboradora os tenha vistos desde o início, uma vez que, em primeira mão, os funcionários da ré disseram estar ambos afetos a funções distintas; o sócio gerente afirmou cuidar de limpar os vidros e a caixilharia e a colaboradora afirmou cuidar de limpar as casas de banho; o sócio gerente afirmou ter cuidado de limpar em primeiro lugar os vidros dos quartos da casa dos recorridos, e só depois cuidou de limpar os vidros da parte da sala e cozinha, e só estes últimos é que apresentam danos, o que encontra respaldo na matéria constante do ponto 10 da matéria de facto provada.

XXXIX. A pré-existência de riscos em vidros e manchas em caixilharia não impede, nem afasta a sua limpeza. No exercício da sua atividade de limpeza, à recorrente não lhe compete aferir a características, beleza ou condições dos bens que limpa, mas apenas a suscetibilidade ou insusceptibilidade de limpeza dos mesmos. E outra postura nem sequer seria aceitável na lógica do mercado.

XL. A virtualidade de suspender a operação, documentar a mesma e comunicar formalmente o facto aos proprietários, com recurso a declaração escrita do cliente ou qualquer outro meio de resguarda da sua posição, não é cautela para quem presta serviço especializado; mas para quem tem conhecimento de fundo e de forma dos procedimentos a adotar e agilidade para os por em marcha no momento certo.

XLI. O segmento da fundamentação da sentença que alude à consciência da situação e à prossecução dos trabalhos sem registar fotograficamente os danos, também não se revela, salvo devido respeito, desprovido de senso comum e utilidade prática, porquanto, o Sr. Perito teve dificuldade em documentar as desconformidades; as desconformidades são permanentes; tivessem sido as desconformidades fotografadas e atentos os danos em presença sempre se questionaria o momento em que a fotografia foi tirada; e não é prática comum recorrer-se a tais formalismos.

XLII. Na construção da lógica decisória, o tribunal a quo subverteu a lógica dos factos em presença, decidindo a matéria de facto provada considerando que à recorrente incumbiria o ónus de demonstrar a pré-existência de danos, o que não se pode aceitar.

XLIII. A atitude do recorrido marido em indagar a subscrição de seguro contra todos os riscos é que é estranha e invulgar e desvirtua as regras do normal

acontecer. A ação comum não produz danos; a produção de danos constituiu a exceção ao comportamento humano comum; não é prática corrente indagar-se pela subscrição de seguro contra todos os riscos, ainda mais quando essa subscrição é facultativa.

XLIV. O sócio gerente da ré, não relatou/confessou/assumiu que os riscos ocorreram no decurso da execução dos seus serviços, nem admitiu a ligação temporal e causal entre a sua intervenção e os danos constatados a que se refere o ponto 10 da matéria de facto provada.

XLV. Apontou que o cliente reparou que havia vidros riscados; Não disse que, no exercício da sua atividade, verificou que provocou riscos nas janelas do cliente. Não disse que provocou manchas; declarou que já faz este tipo de lavagens há mais de 25 anos, e que nunca lhe aconteceu de riscar vidros.

XLVI. Questionado sobre a matéria, explicou que a participação ao seguro foi feita por insistência do recorrido marido, tendo em vista unicamente a avaliação pela seguradora da causa/origem dos danos e, se fosse o caso de a mesma poder vir a ser relacionada com a atividade da recorrente, transferir a responsabilidade.

XLVII. O tribunal a quo sindicou mais a factualidade alegada a jusante do evento do que a montante do mesmo; sindicou a factualidade invocada e a prova apresentada pela recorrente e não a alegação e prova produzida pelos recorridos, o que contraria as regras relativas à alegação e ónus da prova que competem a cada uma das partes.

XLVIII. Há manifesto erro de julgamento quanto à matéria de facto dada por provada no ponto 14 da matéria de facto provada, uma vez que, a matéria apurada não encontra suporte testemunhal e não reflete o teor dos documentos juntos aos autos. Mais, é contrária ao senso comum e as regras do normal acontecer impõem decisão diversa da recorrida.

XLIX. Por tudo quanto se disse, devem os pontos 6, 7 e 14 da matéria de facto provada, ser alterado para *matéria de facto não provada*.

L. A recorrente não concorda com a apreciação dos factos e a subsunção ao direito da decisão em crise, posto que aplica as regras relativas ao instituto da responsabilidade civil contratual, quando deveria aplicar as regras relativas à responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, posto que os recorridos peticionam o ressarcimento de eventuais danos *extra rem*, provocados em objetos estranhos à obra realizada pela recorrente, o que encontra regulamentação na responsabilidade extracontratual ou aquiliana, prevista nos art.º 483º e seguintes do Código Civil, donde é aos recorridos que incumbe provar a culpa do autor da lesão, cf. n.º 1 do art.º 487º do Código Civil.

LI. São pressupostos da responsabilidade civil extracontratual, o facto

voluntário, a ilicitude desse facto, a ocorrência de um dano, a culpa do agente (salvo nos casos de responsabilidade objetiva) e um nexo de causalidade entre o facto e o dano, que *in casu*, quedam indemonstrados.

LII. Os riscos e manchas nos vidros e caixilharia da sala e da cozinha da habitação dos recorridos atenta a sua profundidade e extensão, não são compatíveis, nem adequados ao serviço de lavagem levado a cabo por esta; antes são compatíveis com o contacto com objeto duro; e as manchas na caixilharia antes são compatíveis com o contacto com substância diluente, o que também não se logrou demonstrar tenha sido usado pela recorrente.

LIII. Os produtos e utensílios utilizados pela recorrente não estão na origem nem tem a virtualidade de causar direta e imediatamente os riscos nos vidros e as manchas no alumínio relatadas nos autos.

LIV. Nos termos do preceituado no n.º 1 do art.º 493º do Código Civil, é ao autor que compete a prova da ocorrência do dano e o nexo causal entre o mesmo e a coisa sujeita a vigilância, o que in cau, manifestamente não sucedeu.

LV. Termos em que, por não se mostrarem demonstrados os pressupostos de que depende a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, cf. art.º 483º e 487º e seguintes do Código Civil, deve a recorrente ser absolvida do que contra si é peticionado, para o que se apela.

LVI. Ainda que assim não se entenda, a matéria de facto provada não contem substrato factual suficiente que permita extrair a verificação dos pressupostos de que depende a obrigação de indemnizar decorrente da responsabilidade civil contratual.

LVII. Não é correto/justo concluir-se que, pelo facto de a recorrente ter procedido à limpeza das janelas da casa dos recorridos, se conclua que causou danos nos vidros e manchas na caixilharia de parte da habitação dos recorridos. E isto porque, como se disse, apurou-se, com elevado grau de certeza [prova pericial não contraditada por outro meio de prova], que os riscos nos vidros tiveram como causa “*agressão aos vidros*”, que só poderá ter sido provocada por espátulas metálicas, e que as manchas na caixilharia das janelas tiveram como causa a utilização de produtos abrasivos.

LVIII. Não se apurou que os utensílios e os produtos utilizados pela recorrente, cujas características não resultaram especificadas na sentença em crise por falta de prova bastante para o efeito, eram espátulas metálicas e produtos abrasivos; E a hipótese de a limpeza profissional dos bens em crise ter causado os danos descritos, ter sido afastada pelo relatório de peritagem / depoimento do Sr. Perito.

LIX. Pelo que, quedam, por indemonstrados, os pressupostos do cumprimento defeituoso da obrigação e da ilicitude, tanto mais que, os recorridos não

apresentam queixas quanto à execução do serviço de limpeza *strictu sensu*.

LX. Os recorridos pagaram à recorrente, sem qualquer reserva, os serviços de limpeza por esta efetuados na obra em questão; face aos factos em presença, o contrato celebrado entre recorridos e recorrente consubstancia um contrato de empreitada, cf. art.º 1207º e seguintes do Código Civil; nos termos do n.º 2 do artigo 1219º do mesmo Código, presumem-se conhecidos os defeitos aparentes, tenha ou não havido verificação de obra; E, nos termos do n.º 1 do mesmo preceito legal, o empreiteiro não responde pelos defeitos da obra, se o dono a aceitou sem reserva, com o conhecimento deles.

LXI. Pelo que, atento o conhecimento dos recorridos da pré-existência de riscos e manchas nos vidros e caixilharia, a chamada de atenção para os mesmos durante a execução dos serviços pelo representante legal da recorrente, a aceitação e pagamento da fatura correspondente aos mesmos, sem qualquer reserva, consubstanciam não só a aceitação de eventuais danos/ defeitos pelos recorridos, mas também a aceitação - sem qualquer reserva - da obra realizada pela recorrente.

LXII. O legislador presumiu de forma absoluta que o dono da obra que a aceita, conhecendo os seus defeitos, sem os denunciar nesse ato, renuncia à responsabilização do empreiteiro pelo cumprimento defeituoso.

LXIII. De maneira que, tendo os recorridos conhecido os aventados danos, bem como a sua extensão, é imperioso concluir-se que, na execução do seu serviço, a recorrente usou da devida diligência, e não contribuiu ativa ou passivamente para o evento causador dos danos em discussão; o sócio gerente da recorrente jamais assumiu a culpa derivada das desconformidades a que se referem os autos.

LXIV. À contrário da matéria de facto provada, mostra-se ilidida pela recorrente a presunção constante do n.º 1 do art.º 799º do Código Civil, por as desconformidades não lhe serem imputáveis atenta a conduta apurada nos autos.

LXV. Os danos de natureza não patrimonial fixados revelam-se manifestamente excessivos e desproporcionais, e não apresentam gravidade tal que mereçam tutela jurídica, cf. art.º 494º do Código Civil, porquanto, não afetaram a utilidade e proveito adequado dos bens sobre que as desconformidades recaíram, nem assumiram qualquer relevância na vivência, organização e conforto da vida familiar; se os recorridos viessem a ser ressarcidos pelos mesmo danos, mas por entidade seguradora, nunca os danos de natureza patrimonial dados por provados mereceriam tutela.

LXVI. Inexistem factos que afetem profundamente os valores ou interesses da personalidade física ou moral dos lesados, e que fundamentem a condenação da recorrente; pelo que, deve a ré ser absolvida do pedido de indemnização

por danos não patrimoniais, sejam eles passados, presentes ou futuros.

LXVII. Não se provou que os aventados danos nos vidros e caixilharia da habitação dos recorridos tenha sido consequência direta, adequada e necessária da limpeza efetuada pela recorrente.

LXVIII. Atenta a fundamentação da sentença em crise em matéria de direito constata-se que o tribunal a quo se bastou a julgar preenchido o dito pressuposto por quanto dá por demonstrado que os vidros e as caixilharias se encontravam em perfeitas condições antes da intervenção.

LXIX. Porém, na análise do pressuposto do nexo de causalidade, o tribunal a quo deixou de ponderar, salvo melhor entendimento, devendo tê-lo feito, que os riscos nos vidros tiveram como causa "*agressão aos vidros*", que só poderá ter sido provocada por espátulas metálicas, e que as manchas na caixilharia das janelas tiveram como causa a utilização de produtos abrasivos.

LXX. Como se disse, não se apurou que os utensílios e os produtos utilizados pela recorrente, cujas características não resultaram especificadas na sentença em crise por falta de prova bastante para o efeito, eram espátulas metálicas e produtos abrasivos. E a hipótese de a limpeza profissional dos bens em crise ter causado os danos descritos, ter sido afastada pelo relatório de peritagem / depoimento do Sr. Perito.

LXXI. Assim, há, claramente, que considerar a existência de outra causa / causa alternativa à verificação dos danos em presença, independentemente de a mesma não se ter logrado apurar em julgamento.

LXXII. Nos termos do n.º 2 do art.º 342º do CC, era aos recorridos que cabia a prova da existência de riscos e manchas nas janelas da sua habitação, bem como a prova da sua causa.

LXXIII. Não tendo os recorridos feito a prova de que a recorrente agiu ilicitamente, de que a sua atuação provocou um dano e de que existe nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, o tribunal recorrido andou mal em condenar a recorrente na reposição natural os dos bens danificados, e em pagamento de indemnização por danos não patrimoniais, por não se mostrarem verificados os pressupostos de que depende a obrigação de indemnizar prevista no art.º 798º do Código Civil.

LXXIV. Viola, assim, a decisão proferida, o preceituado nos artigos 342º, n.º 1 e 2, 483º, 563º e 798º e seguintes todos os Código Civil, e art.º 467º e 576º, n.º 1 e 3, todos do Código de Processo Civil, pelo que deve a mesma ser alterada, para o que se apela."

3). Pediu que o recurso seja julgado procedente e que, em consequência, seja revogada a sentença recorrida, com a sua consequente absolvição do pedido.

4). Os Réus (daqui em diante, Recorrentes) responderam, pugnando pela improcedência do recurso e confirmação da sentença recorrida.

5). O recurso foi admitido como apelação, com subida nos autos e efeito meramente devolutivo, o que não foi alterado por este Tribunal *ad quem*.

6). Por despacho do Relator, as partes foram convidadas a pronunciar-se sobre a aplicação da Lei n.º 24/96, de 31.07 (Lei de Defesa do Consumidor) e do DL n.º 67/2003, de 08.04, apenas tendo respondido a Recorrente, que a refutou essa possibilidade por entender que o caso deve ser resolvido “à luz do instituto jurídico da responsabilidade extracontratual ou aquiliana, previsto no art.º 483º do Código Civil.”

7). Foram colhidos os vistos dos Exmos. Srs. Juízes Desembargadores Adjuntos.

II.

1). As conclusões da alegação do recorrente delimitam o objeto do recurso, sem prejuízo da ampliação deste a requerimento do recorrido (arts. 635/4, 636 e 639/1 e 2 do CPC). Não é, assim, possível conhecer de questões nelas não contidas (art. 608/2, parte final, *ex vi* do art. 663/2, parte final, do CPC). Também não é possível conhecer de questões novas – isto é, de questões que não tenham sido objeto de apreciação na decisão recorrida –, uma vez que os recursos são meros meios de impugnação de prévias decisões judiciais, destinando-se, por natureza, à sua reapreciação e consequente alteração e/ou revogação.

Ressalvam-se, em qualquer caso, as questões do conhecimento oficioso, que devem ser apreciadas, ainda que sobre as mesmas não tenha recaído anterior pronúncia ou não tenham sido suscitadas pelo recorrente ou pelo recorrido, quando o processo contenha os elementos necessários para esse efeito e desde que tenha sido previamente observado o contraditório, para que sejam evitadas *decisões-surpresa* (art. 3.º/3 do CPC).

2). Tendo presente o que antecede, as questões colocadas no recurso podem ser sintetizadas nos seguintes termos, seguindo a ordem lógica do seu conhecimento:

1.ª Impugnação da decisão da matéria de facto: saber se o tribunal *a quo* incorreu em erro na apreciação da prova (art. 662/1 do CPC) ao julgar como provados os enunciados dos pontos 6, 7 e 14 e se estes devem ser considerados como *não provados*;

- 2.º Erro quanto à qualificação jurídica: aferir se o tribunal errou ao enquadrar a situação fáctica no regime da responsabilidade civil contratual e não no da responsabilidade civil extracontratual, *ut art. 483 do Código Civil*;
- 3.º Erro quanto à integração dos factos nos pressupostos da responsabilidade civil da ilicitude, da culpa e do nexo de causalidade, por não terem resultados provados factos que a suportem, assim ocorrendo violação do disposto nos arts. 342/1 e 798 e ss. do Código Civil;
- 4.º Erro quanto à não aplicação da norma do art. 1219 do Código Civil, por não ter sido considerado que o pagamento sem reservas, após a conclusão dos trabalhos, configura uma aceitação da *obra* com conhecimento dos defeitos, determinando a exclusão da responsabilidade da Ré;
- 5.º Erro quanto à qualificação dos danos não patrimoniais sofridos pelos Recorridos como graves e merecedores da tutela do direito e seu enquadramento na norma do art. 496/1 do Código Civil;
- 6.º Erro quanto à quantificação do montante indemnizatório por tais danos.

III.

- 1). Antes de avançarmos com a resposta às questões enunciadas, respigamos a fundamentação de facto da sentença recorrida.
- Assim, foram ali considerados como *factos provados* os seguintes enunciados (*transcrição*):

- “1. Encontra-se inscrito na matriz predial urbana sob o artigo ...12 da freguesia ..., concelho ..., um prédio destinado a construção, sítio na Rua ..., em nome dos Autores.
2. No referido prédio foi edificada pelos Autores uma casa de rós-do-chão destinada a habitação, recém-construída, a aguardar a emissão da respetiva licença de utilização.
3. Em agosto de 2021, os Autores acordaram verbalmente com a Ré, sociedade que presta serviços de limpeza, que esta efetuaria a lavagem e limpeza das casas de banho e de todas as caixilharias e vidros da moradia.
4. Ficou acordado que os serviços teriam início em 24 de agosto de 2021.
5. Na data referida em 4., o sócio-gerente da Ré, acompanhado de pelo menos mais uma pessoa, procedeu à limpeza dos vidros e caixilharias da sala e cozinha da habitação dos Autores.
6. Após a execução dos serviços, os Autores constataram a existência de riscos nos vidros e de manchas na cor das caixilharias, nomeadamente em: – duas portas de correr, cada uma com duas folhas de 430x255 cm; – uma porta de correr, com duas folhas de 520x255 cm; – uma porta de correr, com duas folhas de 275x255 cm.

7. Tais alterações não se encontravam presentes antes da realização da limpeza.
 8. A reparação das alterações referidas em 6 exige a substituição dos vidros e das caixilharias afetadas, o que não implica estragos nos pavimentos, nas pinturas e no capoto da habitação.
 9. Perante a ocorrência, a Ré comunicou o sinistro à sua companhia de seguros.
 10. O sócio-gerente da Ré, o Sr. FF, declarou junto da referida companhia de seguros que «[n]o dia 24 agosto estava a fazer limpeza fim de obras numa habitação e quando estava a lavar vidros ou pouco depois de lavar algumas janelas o cliente reparou que havia vidros riscados eu já faço este tipo de lavagens a mais de 25 anos e nunca me aconteceu de riscar vidros por isso não tenho resposta para tal acontecimento».
 11. Na sequência da participação referida em 8., a companhia de seguros, após realização de peritagem, recusou a cobertura por entender que os danos não estavam abrangidos pela apólice.
 12. Após a recusa da seguradora, os Autores solicitaram à Ré, por carta registada, o pagamento do valor de € 13.260,00 para a substituição dos vidros e caixilharias.
 13. A Ré não procedeu a qualquer reparação, substituição ou pagamento.
 14. Durante a execução dos serviços de limpeza, foram utilizados produtos e utensílios que provocaram riscos nos vidros e manchas nas caixilharias de alumínio, conforme descrito em 6.
 15. Na sequência do vertido no facto provado 6., os Autores sentiram frustração, desgosto, ansiedade e mal-estar, por se tratar de habitação nova danificada e pela impossibilidade de evitar o contato visual diário com os danos.
 16. Os Autores sentem ainda preocupação e apreensão pelos danos que a substituição dos vidros e caixilharias poderão provocar.”
- ***
- 2). De seguida, foram considerados como *factos não provados* os seguintes enunciados (transcrição):
- “A. O custo atual estimado para substituição dos vidros e caixilharias referidas em 6, ascende a € 17.250,00.
- B. O único detergente usado no serviço mencionado em 5. foi o «*detergente de loiça manual*» da marca ...».
- ***
- 3). A decisão da matéria de facto, no que tange aos enunciados cuja decisão foi impugnada foi fundamentada, pelo Tribunal de 1.^a instância, nos seguintes

termos (*transcrição parcial*):

“O Tribunal estribou a sua convicção, relativamente à matéria de facto provada e não provada, na análise crítica e conjugada, à luz das regras da experiência comum e critérios de normalidade, dos documentos juntos aos autos, do relatório pericial junto aos autos, das declarações das partes, e ainda do depoimento das testemunhas inquiridas.

[...]

No que respeita aos factos 6, 7 e 14, atinentes à verificação de riscos nos vidros e manchas nas caixilharias após a execução da limpeza e à utilização de produtos e utensílios que estiveram na origem desses danos, o Tribunal construiu a sua convicção a partir de um exame crítico da prova pericial, conjugado com a análise das declarações das partes e dos depoimentos das testemunhas com conhecimento direto da realidade em causa.

Desde logo, o relatório pericial assume especial relevo. Nele se consignou que os vidros apresentavam riscos de traçado curvilíneo, com extensão e orientação compatíveis com a pressão exercida por utensílios de arestas duras, designadamente espátulas metálicas ou instrumentos de limpeza semelhantes.

Constatou-se ainda a existência de manchas e perda de brilho em perfis de alumínio, as quais, segundo o perito, apenas podem resultar do contacto com substâncias abrasivas ou com produtos químicos de pH inadequado para aplicação em caixilharias anodizadas. O perito afastou expressamente a hipótese de tais danos resultarem de uma mera operação de lavagem com detergente neutro e água, explicando que esse procedimento, embora ineficaz na remoção de sujidade incrustada, jamais geraria riscos profundos ou corrosão visível.

O Tribunal valorizou particularmente a fundamentação técnica do relatório, que não se limitou a descrever os danos, mas antes os correlacionou com as metodologias de limpeza normalmente utilizadas, evidenciando o nexo causal entre os resultados observados e a utilização de utensílios ou produtos inadequados.

A prova testemunhal confirmou e reforçou estas ilações.

Ora, veja-se.

O pintor CC, último técnico a intervir na habitação antes da limpeza, depois de forma particularmente esclarecedora. Descreveu com detalhe que, à data da sua última intervenção, os vidros e as caixilharias encontravam-se em perfeitas condições, sem riscos ou manchas visíveis, situação que se coaduna com a normalidade de uma obra nova, em fase de acabamentos, em que os

materiais se apresentam intactos.

Acrescentou ainda que, no dia da limpeza, observou a presença dos trabalhadores da Ré a utilizarem panos, racletes, baldes e, de forma especialmente significativa, dois produtos com embalagens distintas. Tal testemunho, pela sua objetividade, proximidade temporal e ausência de interesse no desfecho da causa, revestiu-se de elevada credibilidade.

Em contraposição, as declarações dos funcionários da Ré não mereceram acolhimento.

O sócio-gerente afirmou ter notado riscos apenas a meio da limpeza, sugerindo, portanto, que já estariam presentes antes da execução integral dos trabalhos. A colaboradora GG, porém, declarou que os riscos eram perceptíveis desde o início da limpeza, acrescentando que o Autor lhe teria dado instruções para prosseguir não obstante tal circunstância.

Esta contradição entre dois intervenientes diretos da mesma empresa enfraquece irremediavelmente a versão da Ré, não só porque revela inconsistência narrativa, como também porque nenhum deles apresentou explicação plausível para a ausência de qualquer registo escrito, fotográfico ou comunicado imediato a salvaguardar a sua posição, atitude essa que seria expectável de profissionais diligentes ao confrontarem-se com danos supostamente pré-existentes.

Acresce que, mesmo aceitando a versão da Ré, seria pouco expectável que uma empresa de limpeza profissional prosseguisse com os trabalhos em vidros e caixilharias que já se apresentassem riscados e manchados desde o início, sem antes suspender a operação, documentar a situação e comunicar formalmente o facto aos proprietários. A diligência mínima de qualquer prestador de serviços especializado imporia a adoção de tais cautelas, sob pena de agravar os danos e assumir responsabilidade acrescida.

Alega ainda a Ré que os seus colaboradores terão informado o Autor a meio da limpeza da existência de riscos, e que este lhes terá ordenado que prosseguissem. Porém, tal versão mostra-se pouco plausível: todos os trabalhadores reconheceram ter achado '*estranha*' a insistência inicial do Autor em saber se a empresa possuía seguro contra todos os riscos, circunstância que revela precisamente a relevância que aquele atribuía à prevenção de danos.

É, pois, inverosímil que, perante a comunicação de riscos já detetados, o mesmo tivesse ordenado a continuação da limpeza sem qualquer salvaguarda. E ainda menos comprehensível é que, mesmo nessa hipótese, a empresa de limpeza, consciente da situação, tivesse prosseguido os trabalhos sem registrar fotograficamente os danos, sem obter declaração escrita do cliente e sem qualquer outro meio de resguardar a sua posição.

Esta ausência de diligência, conjugada com a contradição entre os depoimentos dos funcionários da Ré e a falta de documentação contemporânea, retira credibilidade à versão apresentada e reforça a convicção de que os danos apenas podem ter resultado da intervenção da Ré com produtos e utensílios inadequados.

De sublinhar ainda que a própria Ré acionou a sua seguradora dando notícia do sinistro, facto apenas explicável pela assunção de que os danos ocorreram no decurso da execução dos seus serviços. A posterior recusa de cobertura por parte da seguradora não afasta este reconhecimento inicial, antes o reforça, porquanto evidencia que a própria Ré admitiu a ligação temporal e causal entre a sua intervenção e os danos constatados, ainda que tenha procurado transferir a responsabilidade para a seguradora.

Assim, o Tribunal, após análise atenta e crítica da prova produzida, conclui que os danos verificados nos vidros e caixilharias não existiam previamente à intervenção da Ré, surgiram durante a execução dos serviços de limpeza e apenas se explicam pela utilização de utensílios abrasivos e produtos inadequados por parte desta.

A versão dos Autores encontra, portanto, plena confirmação nos elementos objetivos recolhidos, ao passo que a versão da Ré se mostra contraditória, inverosímil e desprovida de suporte documental.

[...]

De igual modo, relativamente à alegação da Ré quanto à utilização exclusiva do detergente de loiça da marca ..., o Tribunal constatou que tal afirmação carece de qualquer suporte documental ou testemunhal independente.

Não existem registos, faturas, relatórios técnicos ou outros elementos que confirmem de forma objetiva que apenas esse produto foi utilizado durante a execução dos serviços de limpeza. Pelo contrário, a análise pericial e os depoimentos de testemunhas técnicas demonstram de forma inequívoca que foram utilizados produtos e utensílios diversos, alguns com potencial abrasivo ou químico mais agressivo do que um detergente neutro de loiça, capazes de gerar riscos nos vidros e manchas nas caixilharias.

Embora não tenha sido possível identificar com precisão qual produto ou utensílio específico provocou cada dano, ficou provado que a intervenção da Ré implicou a utilização de materiais inadequados ou aplicados de forma imprópria, sendo esta a causa determinante dos danos verificados.

Em síntese, a combinação da ausência de documentação idónea, da insuficiência da prova pericial para aferir o custo atual da substituição e da inexistência de prova independente quanto ao detergente utilizado impede que o Tribunal considere tais factos como provados.”

IV.

1).1. Não suscitando dúvida que a Recorrente cumpriu em termos adequados os ónus que o art. 1340 do CPC impõe para que seja admissível a impugnação da decisão da matéria de facto, avançamos com a resposta à 1.^a questão enunciada, começando por deixar duas notas sobre os pressupostos que observaremos nessa tarefa.

A primeira serve para dizer que o duplo grau de jurisdição em matéria de facto, consagrado no art. 662 do CPC, eleva o Tribunal da Relação à condição de verdadeiro tribunal de instância ao conferir-lhe competência alargada para reapreciar a decisão proferida na primeira instância, visando um rigoroso apuramento da verdade material e uma subsequente decisão de mérito justa. Conforme realçado em STJ 26.11.2024 (417/21.7T8AGH.L1.S1), Cristina Coelho, e em STJ 17.12.2024 (4810/20.4T8LSB.L1.S1), Ricardo Costa, a intervenção da Relação, neste âmbito, assume a natureza de um autêntico recurso de reponderação ou de reexame, sempre que todos os elementos probatórios, designadamente os depoimentos gravados, constem dos autos. O novo julgamento, caso modifique, altere ou adite a decisão recorrida, conduz a uma decisão de substituição. Assim, o Tribunal da Relação detém a mesma amplitude de competências de julgamento que a primeira instância, o que se depreende da remissão operada pelo art. 663/2 para o art. 607/4 e 5. Esta equiparação afasta qualquer subordinação da segunda instância à primeira, rejeitando a ideia de uma mera relação hierárquica. O controlo sobre o julgamento da matéria de facto deve ser exercido de forma autónoma, com uma convicção própria e fundamentada, independente da convicção da primeira instância. O art. 662 do CPC confere à Relação autonomia decisória na reapreciação e modificabilidade da matéria de facto, à luz da qual compete-lhe formar o seu próprio juízo probatório sobre cada facto impugnado, com base nas provas produzidas e nas que considere necessário renovar ou produzir, sob o critério da sua livre e prudente convicção. A Relação não se limita a verificar a existência de um erro manifesto, possuindo uma vasta competência para proferir uma decisão diversa.

Sem prejuízo, mantendo-se em vigor os princípios da imediação, da oralidade, da concentração e da livre apreciação da prova, o uso, pela Relação dos poderes de alteração da decisão da 1.^a Instância sobre a matéria de facto só deve ser usado quando seja possível, com a necessária segurança, concluir pela existência de erro de apreciação relativamente a concretos pontos de facto impugnados. Por outras palavras, a alteração da matéria de facto só deve ser efetuada pelo Tribunal da Relação quando o mesmo, depois de proceder à audição efetiva da prova gravada, conclua, com a necessária segurança, no sentido de que os depoimentos prestados em audiência, conjugados com a

restante prova produzida, apontam em direção diversa, e delimitam uma conclusão diferente daquela que vingou na 1.ª Instância. “Em caso de dúvida, face a depoimentos contraditórios entre si e à fragilidade da prova produzida, deverá prevalecer a decisão proferida pela primeira Instância em observância aos princípios da imediação, da oralidade e da livre apreciação da prova, com a consequente improcedência do recurso nesta parte” (Ana Luísa Geraldes, “Impugnação e reapreciação da decisão sobre a matéria de facto”, Estudos em Homenagem ao Prof. Dr. Lebre de Freitas, I, Coimbra: Coimbra Editora, 2013, p. 609). No sentido de que havendo dúvidas no controlo da matéria de facto pela Relação, deve valer o princípio *in ornata pro iudicato*, pode ver-se também RE 11.01.2024 (129/21.7T8SLV.E1), relatado por Tomé de Carvalho, com anotação favorável de Miguel Teixeira de Sousa (“Jurisprudência 2024 (13): Matéria de facto; recurso; controlo pela Relação”, disponível em <https://blogippc.blogspot.com/>), que adjetiva a orientação como *pragmática e realista*.

1).2. A segunda nota serve para dizer que os tribunais não lidam só com realidades inequívocas ou que não suscitam controvérsia. De ordinário, lidam com a dúvida e com realidades esbatidas e discutidas. E é aqui que intervêm a sensibilidade, a experiência e o bom senso do julgador.

Como, a propósito, se pode ler em RG 7.12.2023 (573/20.1T8VCH.G1), do presente Relator, “[a]demais, nas situações mais comuns, não existem testemunhas presenciais nem outros meios que permitam uma prova direta, minuciosa e irrefutável do facto; há, assim, que recorrer a prova indireta, através de outros factos (ditos *secundários, instrumentais* ou *probatórios*), estes suscetíveis de prova direta, que permitam sustentar juízos de inferência. A este propósito, Michele Taruffo, *La Prueba de los Hechos*, Madrid: Trotta, 2005, p. 266, ensina que “[o] grau de apoio que a hipótese sobre o facto pode receber dessa prova depende, então, de dois tipos de fatores: o grau de aceitabilidade que a prova confere à afirmação da existência do facto secundário e o grau de aceitabilidade da inferência que se baseia na premissa constituída por aquela afirmação.” Sobre o primeiro fator, as questões que se colocam são as mesmas que surgem no âmbito da prova direta: a atendibilidade e credibilidade da prova sobre o facto *secundário*. Já o segundo depende essencialmente, no dizer de Michele Taruffo (*idem*), “da natureza da regra de inferência que se adote para derivar conclusões aptas a representar elementos de confirmação da hipótese sobre o facto principal a partir das afirmações do facto secundário. Assim, o grau de aceitabilidade da prova não equivale ao grau de confirmação daquela hipótese, nem o contrário; o problema principal é precisamente a fundamentação das inferências desde o facto provado ao facto afirmado na hipótese que se tenta confirmar.”

Por outro lado, sabemos que o nosso sistema processual é enformado pelo princípio da prova livre, nos termos do qual o tribunal *aprecia livremente* os meios de prova e é *livre na atribuição do grau do valor probatório* de cada um deles. Isto não significa o arbítrio, posto que a apreciação da prova está sempre vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório. Nas palavras de Paulo Saragoça da Matta (“A Livre Apreciação da Prova”, Jornadas de Direito Processual Penal e Direitos fundamentais, Coimbra: Almedina, 2004, p. 254), “a liberdade concedida ao julgador (...) não visa criar um poder arbitrário e incontrolável, mas antes um poder que na sua essência, estrutura e exercício se terá de configurar como um dever, justificado e comunicacional.” Para que o exercício de tal *poder* seja justificado e comunicacional é pressuposto que todo o caminho da prova, desde a sua admissão ou decisão de recolha até à sua valoração, seja suscetível de auto controlo por parte do julgador e de controlo por parte da comunidade, incluindo os próprios sujeitos prejudicados com a atividade probatória em questão.

É esta necessidade que explica o disposto no já citado art. 607/4 do CPC que, por imposição constitucional (art. 205/1 da CRP), diz que “[n]a fundamentação da sentença, o juiz declara quais os factos que julga provados e quais os que julga não provados, *analisando criticamente* as provas, indicando as ilações tiradas dos factos instrumentais e *especificando* os demais fundamentos que foram decisivos para a sua convicção.”

Perante o referido princípio da livre apreciação da prova, o tribunal tem liberdade para, em cada caso, considerar suficiente a prova produzida ou para considerar que a mesma é afinal insuficiente e exigir outro meio de prova de maior valor probatório no sentido de ficar convencido da verdade do facto em discussão.

Coloca-se então uma outra questão: a do *standard* ou padrão de prova, a qual, por sua vez, está relacionada com a questão do ónus da prova ou da determinação do conceito de dúvida relevante para operar a consequência desse ónus.

Sobre esta última, temos como assente que as regras sobre o ónus da prova são regras de decisão e não regras de distribuição propriamente ditas. Tanto assim é que o princípio da aquisição processual (art. 413 do CPC), associado ao princípio do inquisitório em matéria de prova (art. 411/3 do CPC), podem levar a que os factos essenciais constitutivos da causa de pedir ou de uma exceção resultem provados ainda que a parte onerada não consiga produzir prova apta para esse efeito. A propósito, Luís Filipe Pires de Sousa, Direito Probatório Material Comentado, 2.ª ed., Coimbra: Almedina, 2021, p. 15. Dito de outra forma, ter o ónus da prova significa, sobretudo, determinar qual é a

parte que suporta a falta de prova de determinado facto e não tanto saber qual é a parte que está onerada com a prova desse mesmo facto. Sem prejuízo, sempre notamos que, conforme ensinam João de Castro Mendes / Miguel Teixeira de Sousa (Manual de Processo Civil, I, Lisboa: AAFDL, 2022, pp. 487-488), tendencialmente há coincidência entre a parte que suporta o ónus da prova e aquela que tem a iniciativa da prova que, assim, tentará, naturalmente, afastar o risco da falta de prova. Na perspetiva inversa, a contraparte sentir-se-á legitimada a uma inação probatória até à prova do facto pela parte onerada. Assim, escrevem estes autores, “o ónus subjetivo implica o ónus objetivo, e vice-versa.”

Neste sentido, o art. 346 do Código Civil e o art. 414 do CPC estabelecem que, na dúvida, o juiz decida *contra* a parte onerada com a prova.

É aqui que surge a questão do *standard* da prova que, no dizer de Luís Filipe Pires de Sousa (Direito Probatório cit., pp. 55-56), “consiste numa regra que indica o nível mínimo de corroboração de uma hipótese para que esta possa considerar-se provada, ou seja, possa ser aceite como verdadeira.” De acordo com Jordi Ferrer Beltrán (“La decisión probatoria”, AAVV, Jordi Ferrer Beltrán (coord.), Manual de Razonamiento Probatorio, Ciudad de Mexico: Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2022, pp. 397-458, disponível em <https://bibliotecadigital.scjn.gob.mx/> [18.11.2023])), os *standards* de prova são regras que determinam o nível de suficiência probatória para que uma hipótese possa ser considerada provada (ou suficientemente corroborada) para fins de uma decisão sobre os factos. Ao realizarem essa determinação, cumprem três funções da máxima importância no marco do processo de decisão probatória: 1) aportam os critérios imprescindíveis para a justificação da própria decisão, no que diz respeito à suficiência probatória; 2) servem de garantia para as partes, pois permitem que tomem as suas próprias decisões sobre a estratégia probatória e controlem a correção da decisão sobre os factos; 3) distribuem o risco de erro entre as partes.

Não existe entre nós norma que se pronuncie diretamente sobre esta questão. Afastadas as teorias baseadas no cálculo matemático de probabilidades, mais concretamente no Teorema de Bayes, há quem entenda que, em processo civil, opera o *standard* da *probabilidade prevalecente* ou “*mais provável que não*.” Este *standard* consubstancia-se, segundo Luís Pires de Sousa (Direito Probatório cit., p. 61), em duas regras fundamentais: “(i) Entre as várias hipóteses de facto deve preferir-se e considerar-se como verdadeira aquela que conte com um grau de confirmação relativamente maior face às demais; (ii) Deve preferir-se aquela hipótese que seja “*mais provável que não*”, ou seja, aquela hipótese que é mais provável que seja verdadeira do que seja falsa.” Este critério, salienta o autor, não se reporta à probabilidade como frequência

estatística, mas sim como grau de confirmação lógica que um enunciado obtém a partir das provas disponíveis. Por outro lado, leva a que, perante provas contraditórias de um mesmo facto (*rectius*, afirmação de facto), o julgador deva sopesar as probabilidades das diferentes versões para eleger o enunciado que pareça ser relativamente “mais provável”, tendo em conta os meios de prova disponíveis. Dito de outra forma, “deve escolher-se a hipótese que receba apoio relativamente maior dos elementos de prova conjuntamente disponíveis.”

O autor ressalva que “pode acontecer que todas as versões dos factos tenham um nível baixo de apoio probatório e, nesse contexto, escolher a relativamente mais provável pode não ser suficiente para considerar essa versão como *verdadeira*.” Assim, “para que um enunciado sobre os factos possa ser escolhido como a versão relativamente melhor, é necessário que, além de ser mais provável que as demais versões, tal enunciado em si mesmo seja mais provável que a sua negação. Ou seja, é necessário que a versão positiva de um facto seja em si mesma mais provável que a versão negativa simétrica.”

Michele Taruffo (La Prueba cit., pp. 266-267 e 277-278) propõe uma metodologia de confirmação do grau de probabilidade das hipóteses sobre o facto em que cada prova concreta é valorável numa escala de 0 a 1 (grau particular de confirmação). Por sua vez, a representação da valoração do conjunto da probabilidade da hipótese deve fazer-se numa escala de valores $0 \rightarrow \infty$, sem limite máximo (grau global de confirmação). As duas escalas combinam-se para determinar a probabilidade do facto. Os números são aqui uma forma de expressar relações lógicas e não supõem medidas quantitativas de nada. Um grau de confirmação da hipótese superior a 0,50 deve considerar-se como o limite mínimo abaixo do qual não é razoável aceitar a hipótese como aceitável. Uma só prova clara e segura pode ultrapassar esse limite mínimo, podendo igualmente ser racional aceitar a hipótese confirmada por várias provas ditas indiretas convergentes, por exemplo.

O mesmo autor nota (La Prueba cit., p. 302) que podem existir contextos em que é sensato aplicar a probabilidade lógica prevalecente no seu estado puro, o que equivale a dizer, sem que se exija que a hipótese dotada de grau de probabilidade comparativamente mais alto seja também aceitável segundo o critério que opera quando está em jogo uma só hipótese ($\geq 0,51$). A aplicação do critério no seu estado puro poderá ser pertinente em casos em que não se exija a demonstração da aceitabilidade plena da hipótese, bastando algum elemento de confirmação suscetível de atribuir um mínimo de credibilidade a tal hipótese.

Temos dúvidas que esta solução seja compatível com o ordenamento jurídico português, em especial com a regra do *non liquet* consagrada no art. 414 do

CPC, como salienta Miguel Teixeira de Sousa (“Standard probatório. Probabilidade prevalecente. Jurisprudência 2019 (100)” e “Por que razão a “probabilidade prevalecente” não é uma medida da prova aceitável no ordenamento probatório português”, disponíveis no Blog do IPCC [19.11.2023]). Com efeito, ficando o juiz com dúvida sobre a verdade de um facto, deve orna-lo como não provado, ainda que entenda que a probabilidade de ele ser verdadeiro é superior a 0,50, o que não sucede se for aplicado o referido critério. De acordo com ele, a referida probabilidade terá como consequência a prova do facto, ainda que subsista um espaço não despiciendo de dúvida, o que equivale à anulação da referida regra do *non liquet*. Ainda segundo Miguel Teixeira de Sousa, o referido critério é igualmente “incompatível com a contraprova, que é um meio de impugnação da prova que se destina a tornar o facto provado duvidoso (art. 346 do Código Civil); se o standard da prova começa em mais de 0,50, isso significa que pode verificar-se uma dúvida sobre a verdade do facto até 0,49; disto resulta necessariamente que: (i) Se a contraprova é suficiente para impugnar uma prova bastante, então não é coerente admitir uma medida da prova que deixa até 0,49 de dúvida sobre a verdade do facto; se a contraparte provar que há uma dúvida até 0,49 sobre a verdade do facto, a prova bastante fica impugnada, pelo que, ao contrário do que resulta da medida da probabilidade prevalecente, o facto não pode ser considerado provado; (ii) Se, em contrapartida, a medida da prova admite uma dúvida até 0,49, então a contraprova (que se destina precisamente, não a tornar o facto não provado, mas a apenas a torná-lo duvidoso) não tem nenhuma possibilidade de aplicação.”

Finalmente, “é incoerente com o disposto no art. 368/ 1 do CPC; este preceito determina que, para o decretamento de uma providência cautelar, não é necessária a prova do direito acautelado, mas, em todo o caso, é necessária a prova da *probabilidade séria* desse direito; a aceitação do critério da *probabilidade prevalecente* teria como consequência absolutamente surpreendente que a medida da prova seria mais exigente na tutela cautelar (“probabilidade séria”) do que na tutela definitiva (probabilidade prevalecente).”

No fundo, face ao disposto no art. 414 do CPC, podemos concluir que o legislador português é especialmente exigente quanto ao grau de convicção que é necessário alcançar para que uma afirmação de facto seja considerada como provada, assumindo que é preferível o erro do juiz dar como não provado o que é verdadeiro em detrimento do erro de dar como provado o que é falso, a que conduziria o *standard da probabilidade prevalecente*. A propósito, colocando esta opção ao nível da política-legislativa, cf. Marina

Gascón Abellán, "Sobre la posibilidad de formular estándares de prueba objetivos", Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho, n.º 28, nov. de 2005, pp. 127-139, disponível em <https://doi.org/10.14198/DOXA2005.28> [20.11.2023].

Afigura-se-nos, assim, que o importante nesta sede é que a prova produzida tenha a medida bastante para criar no juiz a convicção de que o facto em discussão corresponde à verdade ontológica. Cabe depois ao juiz deixar transparecer na fundamentação as razões que o levaram a concluir dessa forma. Nesta medida, o *standard* serve essencialmente como uma orientação para o juiz na produção e na valoração da prova, designadamente na atribuição de um peso específico a cada um dos elementos que a compõem, tudo em ordem à formação da sua convicção. Não é mais que um critério de acordo com o qual deve construir, de forma completa, a justificação da sua decisão sobre a matéria de facto, baseada na solidez epistemológica das provas e dos juízos inferenciais que é necessário fazer para chegar delas até à hipótese de facto.

Como referido em RP 23.02.2023 (30/21.9T8PVZ.P1), relatado por Aristides Rodrigues de Almeida, esta é uma regra que "o julgador, com recurso ao bom senso e ao justo equilíbrio das coisas, há de definir e aplicar *caso a caso*, em função das *exigências de justiça* que o mesmo coloca, determinadas a partir de aspetos como o da *acessibilidade* dos meios de prova, da sua *facilidade ou onerosidade*, do *posicionamento das partes* em relação aos factos com expressão nos articulados, do *relevo* do facto na economia da ação."

Como se salienta no aresto acabado de citar, "a circunstância de um facto ser verosímil ou possível não significa que o mesmo seja verdadeiro, mas o contrário também é correto. A vida diz-nos que por vezes ocorrem factos que eram pouco verosímeis ou não ocorrem factos que além de possíveis eram perfeitamente verosímeis. No entanto, o normal é haver verosimilhança no processo causal gerador de um facto, pelo que a maior verosimilhança do facto torna-o mais provável e a menor verosimilhança menos provável. São as regras da experiência que o determinam. Daí que se possa afirmar a seguinte regra probatória não escrita: quanto mais inverosímil e improvável o facto é, à luz da inteligência que rege os comportamentos humanos e das leis das ciências exatas, normalmente reconduzidas às regras da experiência, mais ou melhor prova deve ser exigida."

Nesta apreciação, há que considerar, quando estejam em causa ações humanas, "que as pessoas movem-se por interesses, motivações, objetivos, propósitos, emoções, impulsos. Estes são resultado do funcionamento do intelecto da pessoa enquanto animal dotado de razão, consciência, identidade pessoal. Nessa medida, perscrutar a realidade de um facto humano ou com intervenção humana é, antes de mais, averiguar a *razão que subjaz* a essa

atuação, que lhe dá origem e a orienta, e, sobretudo, apurar se a mesma é compatível com o quadro de *atuação de qualquer outra pessoa* nas mesmas circunstâncias. Por isso, um dos elementos decisivos para a formação da convicção do julgador é a *verosimilhança dos factos* sobre os quais recai a controvérsia, ou seja, a *pertinência lógica* dos mesmos ao domínio dos acontecimentos humanos que por definição possuem motivações apreensíveis, são norteados pela inteligência humana (no sentido de serem comportamentos orientados para um fim comprehensível e delineados por processos intelectualmente aptos, mesmo quando são comportamentos asnáticos) e estão de acordo com o que as regras da experiência nos ensinam ser *expectável*, corresponder ao *devir normal*."

Finalmente, há que dizer, a propósito da prova pessoal, que o processo de formação das memórias é frequentemente condicionado por fatores que as deturpam, ainda que não intencionalmente, podendo levar a relatos não conformes à realidade ontológica. Como se escreve no aresto, "[e]sta circunstância obriga o tribunal a libertar-se da mera *literalidade das afirmações* e centrar mais a atenção na análise e interpretação da *lógica dos acontecimentos* relatados, colocados no seu *contexto concreto*." A este propósito, Luís Pires de Sousa (Prova Testemunhal, Coimbra: Almedina, 2016, pp. 9-10) explica que "a memória, mais do que um processo de replicação, constitui um processo reconstrutivo. A evocação dos factos não constitui uma reprodução da realidade, mas sim uma reconstrução a partir de informação incompleta que guardamos do ocorrido. (...) A reconstrução é levada a cabo preenchendo as lacunas da memória mediante inferências que resultam do conhecimento geral e de outros eventos, vividos pela testemunha ou dela conhecidos, bem como com reativação e reorganização de diversas informações de modo a criar uma evocação. Neste sentido, a memória constitui uma combinação contínua de informação proveniente do que se viu, de pensamentos, da imaginação, conversações e outras fontes (...)"

1).3.1. Centremos agora a atenção na impugnação da decisão da matéria de facto, começando por elencar a prova documental que se apresenta como relevante para a decisão da questão, a saber:

a) Documento denominado "Participação de sinistro. Responsabilidade civil", apresentado com o requerimento da interveniente acessória de 28 de novembro de 2023, do qual consta a seguinte declaração escrita atribuída ao gerente da Ré: "Depois de lavar os vidros, estes ficaram riscados e com manchas no alumínio."

b) Documento denominando “auto de declarações”, apresentado com o requerimento da interveniente acessória de 28 de novembro de 2023, do qual consta a seguinte declaração escrita atribuída ao gerente da Ré: “No dia 24 de agosto estava a fazer limpeza fim de obras numa habitação e quando estava a lavar vidros ou pouco depois de lavar algumas janelas o cliente reparou que havia vidros riscados[.] Eu já faço este tipo de lavagens a mais de 25 anos e nunca me aconteceu de riscar vidros[.] Por isso, não tenho resposta para tal acontecimento.”

c) Relatório da perícia singular realizada, datado de 18 de março de 2024, no qual, com relevo, o perito concluiu que: os danos nos vidros consistem em riscos, alguns profundos e em formato circular, localizados exclusivamente na parte exterior do vidro duplo das janelas da sala e da cozinha; na caixilharia, verificam-se manchas também na parte exterior dos perfis de alumínio, junto ao pavimento; a aplicação manual e diluída de detergente de loiça de pH neutro, com recurso a *molhador*, rodo limpa-vidros ou papel de limpeza, não é adequada a provocar os riscos nos vidros nem as manchas na caixilharia; os riscos nos vidros são compatíveis com o contacto com objeto duro e/ou acutilante, assemelhando-se a marcas de fricção provocadas por espátulas de limpeza; as manchas na caixilharia são compatíveis com o contacto com substância abrasiva e/ou diluente, eventualmente utilizados na tentativa de remover pontos pretos existentes nos perfis.

O relatório foi complementado, na sequência das reclamações apresentadas pelas partes, com os seguintes esclarecimentos: as janelas não apresentam patologias mecânicas compatíveis com picadas de pedra ou marcas de partículas de rebarbadora, especificamente na porta da cozinha (275 x 255); as manchas circunscrevem-se à parte inferior dos perfis, junto ao pavimento exterior e terão resultado da utilização de um produto na tentativa de remover pontos pretos aí existentes; não é possível dizer a causa para o facto de os riscos se localizarem exclusivamente na face exterior do vidro duplo.

Foi completado também com os seguintes esclarecimentos prestados pelo perito na audiência final, sessão de 2 de abril de 2025: os riscos situam-se essencialmente do centro para a parte superior das janelas e apresentam-se com profundidade e em formato circular, o que permite concluir que foram executados com o recurso a uma espátula de metal ou objeto semelhante; a patologia observada na caixilharia é compatível com o contacto com um produto químico abrasivo; e nos alumínios não deve ser aplicado qualquer tipo de produto dessa natureza sob pena de danificação.

d) Declarações do Recorrido, prestadas na sessão da audiência final do dia 2 de abril de 2025, nas quais foi dito que: quando a construção da habitação se encontrava na fase de acabamentos, contactou o gerente da Recorrente para que este procedesse à limpeza de final de obra; tratou-se da primeira limpeza efetuada à casa, sendo que, no momento da contratação, não chegaram a abordar a existência de seguro de responsabilidade civil; antes de iniciar os trabalhos, o gerente da Recorrente inspecionou o local para avaliar a tarefa e, nessa ocasião, não fez qualquer menção a riscos ou danos pré-existentes nos vidros; a limpeza foi executada num único dia, tendo tido início pela manhã e terminado à tarde; o serviço foi realizado pessoalmente pelo gerente da Recorrente, acompanhado por uma senhora, sendo que o Recorrido não esteve presente durante a execução; quando o Recorrido chegou ao local, os vidros ainda se encontravam cobertos de detergente, desconhecendo que tipo de produtos foram utilizados; no final do dia, o gerente da Recorrente informou-o de que “havia vidros arranhados”, facto que o Recorrido que não se verificava antes da limpeza; os danos - riscos nos vidros e manchas na caixilharia - circunscreviam-se à sala e à cozinha, embora tenham sido limpos todos os vidros da habitação; por sugestão do gerente da Recorrente, foi agendada uma reunião com o Sr. HH (responsável pela colocação da caixilharia), na qual o gerente da Recorrente questionou como se poderia resolver a situação; após consulta ao engenheiro da empresa fornecedora, o Sr. HH informou que a única solução viável seria a substituição integral dos elementos; perante este cenário, o gerente da Recorrente dispôs-se de imediato a participar o sinistro à sua companhia de seguros, tendo acompanhado o Recorrido à seguradora; na presença da funcionária da companhia, o gerente disse que realizara um trabalho na casa do Autor e que “as coisas não tinham corrido bem”, tendo “arranhado uns vidros”; depois, redigiu a participação; feita a peritagem, a companhia de seguros recusou-se a assumir a reparação; ao ser novamente contactado pelo Recorrido, o gerente da Recorrente alterou a sua postura, afirmando que já tinha feito o que lhe competia e que o Recorrido “se desenrascasse.”

e) Declarações do gerente da Recorrente, FF, prestadas na sessão da audiência final do dia 2 de julho de 2025, nas quais foi dito que: foi contratado, em agosto de 2021, para proceder à lavagem de vidros e caixilharias na habitação do Recorrido; previamente, fez uma visita ao local, não se tendo apercebido da existência de quaisquer riscos nos vidros; no momento da contratação, o Recorrido questionou de forma insistente se tinha seguro de responsabilidade civil, o que lhe transmitiu a ideia de que o cliente pretendia estar precavido; o serviço foi executado cerca de duas a três

semanas após o contacto inicial, com a colaboração de duas funcionárias (GG e II); a tarefa decorreu durante um dia completo; tratou-se de uma limpeza de manutenção e não de uma limpeza “pós-obra”, uma vez que a casa já se encontrava mobilada e habitada e os vidros não apresentavam pó de obra; na sua execução, utilizou os utensílios habituais (molhadores e borracha limpavidros), procedendo à secagem dos contornos com papel; como produto de limpeza, utilizou exclusivamente o detergente de louça neutro da marca ...; não usou lâminas nem raspadores metálicos, instrumentos que reserva apenas para a remoção de autocolantes em montras; durante a execução do trabalho, apercebeu-se da existência de riscos profundos e longos nos vidros da sala e cozinha, bem como de manchas na caixilharia junto à zona da piscina; chamou de imediato a atenção do Recorrido para tal facto, tendo este questionado, por telefone, a filha sobre se a mesma procedera a limpezas anteriores; no dia da intervenção, não se encontrava no local qualquer outra pessoa para além das suas colaboradores; é o autor da participação à companhia de seguros; fez essa participação de boa-fé, para auxiliar o cliente a resolver o seu problema; sugeriu ao Recorrido que contactasse o técnico para aferir da possibilidade de reparação; este encontrava-se de férias à data; não se recorda de qualquer reunião com o serralheiro e o Recorrido.

f) Testemunhos de:

α - HH (sessão da audiência final de 2 de abril de 2025), que disse que: exerce a profissão de serralheiro, tendo sido o responsável pela instalação da caixilharia e dos respetivos vidros na moradia dos Recorridos; aquando da conclusão da montagem, todos os materiais foram entregues em conformidade, sem quaisquer defeitos ou danos; no período em que se encontrava de férias, recebeu um contacto telefónico do Recorrido, que se manifestou visivelmente agastado pelo facto de a empresa de limpeza ter danificado os vidros e a caixilharia; na sequência desse contacto, participou numa reunião no local onde estiveram presentes o Recorrido e o gerente da Recorrente, tendo verificado pessoalmente a existência de riscos nos vidros e de manchas na caixilharia; no decurso dessa reunião, o gerente da Recorrente assumiu a responsabilidade pelos danos, admitindo ter errado e disponibilizando-se de imediato para acionar o respetivo seguro; chegou a consultar o engenheiro da empresa de vidraria para aferir da existência de alguma solução técnica que permitisse minimizar os danos, tendo concluído pela inexistência de qualquer método de reparação eficaz.

β - CC (sessão da audiência final de 2 de abril de 2025), que disse que:

intervenção na construção da moradia dos Recorridos na qualidade de pintor de construção civil; foi o próprio quem recomendou os serviços da Recorrente aos Autores para a realização da limpeza final de obra; aquando da execução dos seus trabalhos de pintura, a caixilharia (instalada por HH) já se encontrava colocada, não tendo detetado, até então, qualquer defeito, risco ou mancha nos vidros ou nos perfis de alumínio; esteve presente na habitação no dia em que o gerente da Recorrente e uma colaboradora executaram a limpeza, por se encontrar a aplicar papel de parede; durante esse dia, o gerente da Recorrente não lhe fez qualquer menção ou reparo sobre a existência de danos pré-existentes nos vidros ou na caixilharia; embora não tenha fiscalizado detalhadamente a técnica de limpeza, declarou ter avistado a utilização de baldes, panos e raspadores de vidros; no início de setembro, foi contactado pelo Recorrido para se deslocar novamente à habitação, tendo então verificado a existência de riscos nos vidros da sala e da cozinha.

γ - GG (sessão da audiência final de 2 de abril de 2025), que disse que: trabalha para a Recorrente como empregada de limpeza; é também companheira do gerente da Recorrente; participou na limpeza da habitação, acompanhada pelo gerente da Recorrente e por uma colega (II); o gerente da Recorrente realizou uma inspeção prévia ao local para orçamentar o serviço; logo que chegaram ao local para fazer o serviço, a primeira interrogação feita pelo Recorrido ao gerente incidiu sobre a existência de um seguro “contra todos os riscos; o Recorrido transmitiu-lhes que a filha já teria procedido a limpezas anteriores na casa; o serviço consistiu na limpeza das instalações sanitárias e de todos os vidros da habitação (interior e exterior), tendo a tarefa sido iniciada pela cozinha em direção aos quartos; ficou adstrita à limpeza das casas de banho, enquanto o gerente e a colaboradora II se ocuparam dos vidros; a habitação já se encontrava habitada e com sinais de uso (louça na bancada e mesa); não se tratou de uma limpeza de obra, uma vez que os vidros não apresentavam resíduos de colas, tintas ou massas; apenas utilizaram detergente de loiça, panos multiusos e *racletes* (*sic*); nunca fazem uso de raspadores; eventuais resíduos de tinta com que se deparem são removidos com a unha ou deixados no local; detetou riscos nos vidros da cozinha logo no início dos trabalhos, tendo chamado a atenção do Recorrido, que ignorou por completo tal observação; o gerente da Recorrente também alertou o Recorrido, o qual telefonou à filha para a questionar sobre o estado dos vidros; no dia da intervenção, não se encontrava na habitação qualquer outra pessoa para além das mencionadas.

δ - II (sessão da audiência final de 2 de abril de 2025), que disse que: trabalha

como empregada de limpeza para a Recorrente, de cujo gerente é cunhada; participou na limpeza da casa dos Recorridos, integrando a equipa composta pelo gerente da Recorrente e pela colega GG; a casa já se encontrava mobilada e habitada, motivo pelo qual não se tratou de uma limpeza de final de obra; o serviço foi executado entre o período da manhã e parte da tarde; além da equipa de limpeza e do proprietário, não se encontrava mais ninguém no local; trabalhou diretamente com o gerente da Recorrente na limpeza dos vidros, cabendo-lhe a função de aplicar o molhador, enquanto o gerente passava o rodo; os vidros apresentavam apenas pó, não tendo exigido qualquer esforço especial de limpeza nem o uso de outros produtos além de líquido da loiça diluído em água; caso existissem resquícios de cola ou tinta, tentariam a remoção com a unha e, não sendo possível, os resíduos permaneceriam no local; logo à chegada, a equipa detetou que os vidros se encontravam riscados; o gerente da Recorrente alertou de imediato o Recorrido para tal facto, tendo este dado instruções para que os trabalhos prosseguissem; no final da prestação do serviço, ouviu o Recorrido indagar o gerente sobre a existência de um seguro de responsabilidade civil.

1).3.2. Analisando estes meios de prova, não podemos deixar de entender que a decisão da matéria de facto proferida pela 1.^a instância, no que respeita aos enunciados dos pontos 6, 7 e 14, alicerçou-se num itinerário cognoscitivo que se apresenta não apenas coerente, como também inatacável.

Em suma, o Tribunal *a quo* fundou a sua convicção na convergência de três vetores: a objetividade técnica do relatório pericial – que identificou marcas de agressão mecânica por espátulas metálicas e corrosão química por abrasivos; o depoimento isento e circunstanciado do pintor CC, que asseverou a integridade dos materiais em data imediatamente anterior à intervenção; e, por fim, o comportamento extraprocessual do gerente da Recorrente, cuja participação ao seguro sem reservas funcionou como um forte indício de assunção de responsabilidade.

Inconformada, a Recorrente insurge-se contra esta leitura, esgrimindo uma narrativa em que os danos seriam preeexistentes, detetados logo ao início do serviço, e que a participação à seguradora teria sido um mero ato de *boa-fé* para auxiliar o cliente. Mais sustenta que o perito, ao afirmar que o método por si *declarado* (detergente neutro e molhador) era inócuo, estaria, por inerência, a excluir a sua autoria no evento danoso.

Acontece que, perscrutada a prova produzida, a versão da Recorrente soçobra perante o peso da lógica e das regras próprias do *id quod plerumque accidit*. Desde logo, é impossível ignorar a teia de contradições em que se enredaram o gerente da Recorrente e as testemunhas GG e II, revelando uma fragilidade

intrínseca na arquitetura da defesa que não pode ser creditada a meros lapsos de memória.

Sobressai, em primeiro plano, uma gritante divergência quanto ao momento e à autoria da deteção dos danos. Enquanto o gerente da Recorrente afirmou ter-se apercebido dos riscos apenas durante a execução do serviço, a testemunha GG, sua companheira, foi categórica ao declarar que os detetou logo no início, acrescentando que o Recorrido ignorou por completo o seu alerta. Por seu turno, a testemunha II, sua cunhada, introduziu uma terceira variante, asseverando que foi o gerente da Recorrente quem viu logo os riscos à chegada.

Ainda mais reveladora da artificialidade desta narrativa é a insistência do gerente da Recorrente e das referidas testemunhas no pormenor da indagação sobre o seguro. Esta questão surge nos depoimentos de forma visivelmente forçada e ensaiada, como se de um guião se tratasse, destinado a projetar no Recorrido uma premonição do dano que roça o inverosímil.

Nem neste aspecto o gerente da Recorrente e as testemunhas GG e II alcançaram um coerência cronológica: para o primeiro, a pergunta sobre o seguro foi a nota dominante e insistente logo no momento da contratação; para a testemunha GG, tal questão foi a “primeira coisa” a ser perguntada no dia da limpeza, logo à chegada; e para a testemunha II, de forma discrepante, tal indagação só ocorreu no final do trabalho.

Esta flutuação temporal sobre um facto que a Recorrente pretende central para demonstrar uma suposta má-fé do Recorrido acaba por expor a natureza frágil da sua própria tese. É uma narrativa que se apresenta demasiado perfeita na intenção de descredibilizar o Recorrido, mas que soçobra no confronto dos detalhes mais elementares.

Cumpre notar, a propósito, que o estreito vínculo familiar e profissional que une estas testemunhas ao gerente da Recorrente, aliado ao manifesto interesse direto no desfecho da causa, impõe uma leitura particularmente cautelosa destes depoimentos, os quais se revelam, por todo o exposto, desprovidos da necessária isenção e credibilidade para abalar a convicção firmada pelo Tribunal *a quo*.

Este juízo reforça-se quando atentamos em pormenores dos testemunhos de GG e de II que, dizendo de uma forma prosaica, *raiam o absurdo*, como a menção que ambas fizeram ao inaudito procedimento que, no exercício da sua atividade por conta da Recorrente, adotam para retirar resquícios de tinta ou de cola dos vidros quando estes não saem com a simples passagem do molhador e do rodo. O que disseram a esse propósito revela-se tecnicamente inverosímil e profissionalmente insustentável. No âmbito de uma prestação de

serviço especializada de limpeza, a remoção de detritos incrustados exige o recurso a instrumentos de precisão (como raspadores profissionais de lâmina específica) e agentes químicos adequados (como álcool isopropílico ou acetona técnica) que garantam a limpeza sem comprometer a integridade dos materiais. Sustentar que uma empresa profissional se limita ao uso da *unha* dos seus colaboradores, capitulando perante qualquer resistência da sujidade, configura uma narrativa no mínimo insólita.

Por outro lado, não é crível que um profissional com mais de 25 anos de experiência no ramo, ao confrontar-se com danos de tal gravidade, não adotasse de imediato medidas de salvaguarda. Da experiência da vida corrente sabemos, por exemplo, que ao recebermos um veículo de aluguer ou ao entregarmos um bem para reparação, o estado prévio émeticamente registado. Que o gerente da Recorrente, ciente da insistência do cliente quanto à existência de seguro, tenha prosseguido a limpeza de vidros que alegadamente já estavam profundamente riscados sem exigir a assinatura de um documento de ressalva ou, no mínimo, efetuar um registo fotográfico, é tese que desafia a inteligibilidade do homem médio.

Finalmente, o comportamento subsequente do gerente da Recorrente é o mais eloquente desmentido da sua tese recursiva.

O testemunho do serralheiro HH foi cristalino: numa reunião tripartida, o gerente da Recorrente não só admitiu o erro, como buscou ativamente soluções técnicas para minimizar o dano.

Mais significativo: a análise da participação ao seguro e das declarações prestadas ao perito da seguradora selam definitivamente a convicção positiva a que chegou o Tribunal de 1.ª instância. Se a Recorrente não fosse a autora dos danos, a participação do sinistro seria um ato de absoluta insensatez económica e jurídica. Não se comprehende por que razão um empresário haveria de beneficiar um cliente à custa de um provável agravamento do seu prémio de seguro ou, pior, expondo-se à prática de um ilícito de burla sobre seguros.

Relembreamos que, na participação, o gerente da Recorrente declarou que “[d]epois de lavar os vidros, estes ficaram riscadas e com manchas no alumínio.” Esta é uma declaração confessória feita em documento particular, cuja autoria está reconhecida, que teria força probatória plena se tivesse sido dirigida aos Recorridos (cf. art. 358/2 do Código Civil^[1]). Tentar agora transfigurar estas declarações num ato de cortesia ou *boa-fé* é um exercício de contorcionismo que não resiste ao mais elementar escrutínio.

Finalmente, do relatório pericial não se pode retirar a conclusão pretendida pela Recorrente. Sendo exato que dele resulta que os riscos e as manchas foram produzidos por abrasão mecânica e reação química, respetivamente, e

que tal resultado nunca poderia advir do uso de limpadores e rodos ou de detergente da loiça, não o é menos que nele nunca se afirma que a Recorrente apenas se socorreu destes métodos ou que não tenha feito uso de outros aptos a provocar os referidos danos. Sustentar uma leitura distinta revela uma ousadia interpretativa que, ao desvirtuar o sentido inequívoco da prova, se aproxima perigosamente da litigância temerária.

Em suma, a construção narrativa da Recorrente carece de verosimilhança e revela-se totalmente inidónea para colocar em causa a prova de que o Tribunal de 1.ª instância se socorreu para formar a sua convicção. O acolhimento de uma versão tão inverosímil como a trazida pela Recorrente pressuporia uma ingenuidade judiciária incompatível com a função de julgar. Concluímos, assim, que a sentença recorrida, ao julgar como provados os enunciados de facto identificados, respeitou integralmente o *standard probatório* vigente no nosso ordenamento. A convicção do julgador não se formou sobre uma mera probabilidade estatística, mas sobre uma certeza moral ancorada na solidez epistemológica da prova pericial, documental e testemunhal e na convergência lógica dos indícios que foram dados pelo próprio gerente da Recorrente. O Tribunal de 1.ª instância cumpriu, pois, de forma exemplar o seu dever de fundamentação, procedendo a um exame crítico minucioso que este Tribunal da Relação não pode senão sufragar. Improcede, assim, na totalidade, a impugnação da decisão da matéria de facto.

2).1. Avançamos com a resposta à segunda questão enunciada.

A sentença recorrida, debruçando-se sobre a factualidade sedimentada no ponto 3) do acervo fáctico, qualificou o negócio jurídico celebrado entre as partes como um contrato de prestação de serviço atípica, nos termos do art. 1154 do Código Civil.^[2] Sem prejuízo, acrescentou que, não obstante a ausência de uma tipicidade expressa para o serviço de que a Recorrente se obrigou a prestar, a natureza da obrigação, dirigida à obtenção de um resultado material específico, justifica a aplicação analógica das normas do contrato de empreitada (arts. 1207 e ss.), designadamente no que tange ao regime do cumprimento defeituoso.

A Recorrente, nas suas conclusões (em especial na conclusão LX), dissente desta qualificação. Sustenta, em contrapartida, que a relação estabelecida configura um contrato de empreitada típico, tal como definido no art. 1207, com o que pretende abrir o caminho para a aplicação do regime de exclusão de responsabilidade previsto no n.º 2 do art. 1219, fundando-se na aceitação da *obra* sem reserva.

Como se apresenta evidente, esta discussão não assume especial relevo prático. Com efeito, quer se acompanhe a tese da 1.ª instância - que opta pela

analogia -, quer se acolha a pretensão da Recorrente - que pugna pela tipicidade direta -, o quadro normativo de referência acabará sempre por convergir no regime jurídico do contrato de empreitada. Mais concretamente, como adiante se fundamentará, no da empreitada de consumo.

Sem prejuízo, em benefício do rigor dogmático, sempre diremos que não suscita dúvida que entre a Recorrente e os Recorridos foi celebrado um contrato pelo qual a primeira se obrigou, perante os segundos, a proceder à lavagem e higienização dos vidros e caixilharias de uma moradia, tendo como contrapartida o pagamento de uma determinada quantia monetária.

Estamos, portanto, indiscutivelmente perante um contrato sinalagmático e oneroso em que a prestação de uma das partes - a Recorrente - consistia no resultado de uma atividade de natureza manual - a limpeza de uma habitação. Isto permite-nos, desde logo, dizer que estamos perante uma prestação de serviço, conceito que, neste momento, utilizamos no sentido amplo que lhe é dado no art. 1154 - e que, como tal, não exclui, à partida, a hipótese de estarmos perante uma empreitada.

Esta afirmação comprehende-se melhor se considerarmos que, como assinala a doutrina, é duvidoso que o contrato de prestação de serviço^[3] seja um autêntico tipo de contrato. Luís Menezes Leitão (Direito das obrigações, III, 5.ª ed., Coimbra: Almedina, 2005, p. 430) apresenta-o como um “contrato atípico, que possui três modalidades típicas, as quais estão longe de esgotar o seu campo de aplicação”, Rui Pinto Duarte (“Contratos de intermediação no Código dos Valores Mobiliários”, Escritos jurídicos vários 2000-2015, Coimbra: Almedina, 2015, pp. 7-26) como um contrato macrotípico, Pedro Pais de Vasconcelos (Contratos atípicos, Coimbra: Almedina, 1995, pp. 163-164) como uma categoria ou classe de contratos e Júlio Vieira Gomes / António Agostinho Guedes (“Art. 1154.º”, AAVV, Comentário ao Código Civil. Direito das Obrigações. Das Obrigações em Especial, Lisboa: UCE, 2023, p. 656) como uma “classe de contratos” e não “um verdadeiro tipo contratual.” Num outro sentido, Pedro Pais de Vasconcelos / Pedro Leitão Pais de Vasconcelos (Teoria Geral do Direito Civil, 9.ª ed., Coimbra: Almedina, 2019, pp. 441-443) explicam que, “quando se fala em contratos de prestação de serviço, o que se refere é o agrupamento de contratos que tenham como prestação principal a prestação de uma atividade.” Higina Castelo (“De que falamos, quando falamos de prestação de serviços?”, ROA, ano 79, 2019, III/IV, pp. 639-669) salienta que, “além das divisões aludidas no art. 1154.º - entre contratos de serviços intelectuais e contratos de serviços manuais, e entre contratos de serviços onerosos e contratos de serviços gratuitos -, cabem ali quaisquer outras, nomeadamente a divisão entre contratos de serviços que implicam a prática de atos materiais e contratos de serviços com prática de atos jurídicos

(mandatos)."

De facto, como ensina Nuno Pinto de Oliveira ("O contrato de prestação de serviço no Direito português", Revista de Direito Comercial, Liber Amicorum, pp. 571-638 [\[4\]](#)), o legislador, ao fazer referência ao contrato de prestação de serviço, ter-se-á preocupado mais em contrapô-lo ao contrato de trabalho - que é definido, no art. 1152, como aquele por que uma das partes se obriga a prestar, a proporcionar à outra, a sua *atividade* intelectual ou manual, tendo, assim, como seu objeto uma "energia laboriosa, que a outra parte orienta em conformidade com os seus fins" (Inocêncio Galvão Telles, ("Contratos civis. Projeto completo de um título do futuro Código Civil português e respetiva Exposição de Motivos", separata da Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Lisboa, 1954, p. 69). O contrato de prestação de serviço, definido art. 1154, é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra o *resultado* da sua atividade, do seu trabalho intelectual ou manual. Assim, no contrato de trabalho, a atividade é prestada sob a autoridade e direção da outra parte, em *regime de subordinação*. O trabalhador encontra-se juridicamente subordinado à entidade patronal, a qual tem o poder de conformar a prestação. Já no contrato de prestação de serviço a atividade é prestada em *regime de autonomia* - o prestador está livre da direção do outro contraente, orientando *per se*, de harmonia com a sua inteligência, saber e vontade, a própria atividade como meio de alcançar esse resultado.

Não se confunda isto com a tradicional distinção entre obrigação de meios e obrigação de resultado, que vem sendo colocada em causa, na sequência de Gomes da Silva (O Dever de Prestar e o Dever de Indemnizar, Lisboa, s.e., 1944, pp. 238 e ss.), com o argumento de que mesmo nas ditas obrigações de meios existe a vinculação a um fim, que corresponde ao interesse do credor. Se o fim não é obtido, presume-se sempre a culpa do devedor. Em ambos os casos aquilo a que o devedor se obriga é sempre uma conduta (a prestação), e o credor visa sempre um resultado, que corresponde ao seu interesse (art. 398/2). Por outro lado, ao devedor cabe sempre o ónus da prova de que realizou a prestação (art. 342/2) ou de que a falta de cumprimento não procede de culpa sua (art. 799), sem o que será sujeito a responsabilidade (cf. Vaz Serra, "Encargo da prova em matéria de impossibilidade ou de cumprimento imperfeito e da sua imputabilidade a uma das partes", BMJ, nº 47 (março de 1955), p. 100). [\[5\]](#) Na verdade, os contratos de prestação de serviço integram quer atividades manuais quer intelectuais. E integram prestações em que o prestador se obriga a causar um resultado, autónomo da atividade desenvolvida ou coincidente com esta, e outras em que apenas se obriga a *tentar* produzir certo resultado.

O art. 1155 diz que o mandado, o depósito e a empreitada são modalidades do contrato de prestação de serviço. A norma deve em todo o caso coordenar-se com as leis especiais. Entre as modalidades de contratos de prestação de serviço entretanto tipificadas, porque previstas e reguladas em leis especiais, fora do Código Civil, encontram-se, p. ex., o contrato de agência - previsto e regulado pelo DL n.º 178/86, de 3.07, e alterado pelo DL n.º 118/93, de 13.04 -, os contratos de mediação imobiliária - previstos e regulados pela Lei n.º 15/2013, de 8.02 -, os contratos de mediação ou de intermediação financeira - previstos e regulados pelos arts. 289 ss. do Código dos Valores Mobiliários - e os contratos de intermediação ou representação desportiva - previstos e regulados no art. 38 da Lei n.º 54/2017, de 14.06.

Seja como for, ainda que o art. 1154 do Código Civil deva coordenar-se com as *leis especiais*, há modalidades do contrato de prestação de serviço *não tipificadas*, não reguladas na lei. Entre estas estão, em geral, os contratos relativos ao exercício de profissões liberais e, em especial, os contratos de arquitetura, ou de elaboração de projetos de arquitetura e os contratos de tratamento (de prestação de serviço médico); estão as formas atípicas de contratos de consultoria e as formas atípicas de contratos de mediação. A propósito, vide STJ 30.01.2013 (02B4367), onde se lê que “[n]a realidade económica atual é possível e legal a existência de serviços de consultadoria a particulares versando questões atinentes à fiscalidade (com vista à diminuição da carga tributária) e, bem assim, projetos de viabilidade e de análise económica ou contabilística, de encaminhamento de investimentos e de aplicações financeiras, entre certos assuntos congéneres, serviços esses que deixaram de ser privativos dos advogados, e começaram a ser objeto da atividade profissional de economistas, contabilistas, gestores fiscais ou revisores oficiais de contas.”

2).2. Sendo a empreitada uma das modalidades típicas do contrato de prestação de serviço (art. 1155), ela caracteriza-se por a atividade a que o prestador - *rectius*, o empreiteiro - se vincula consistir na realização de uma obra (art. 1207). A distinção entre a empreitada e as demais modalidades da prestação de serviço, nomeadamente as de natureza atípica, reside, precisamente, na especificidade do seu objeto: a *obra* que constitui uma modalidade específica de serviço que se traduz num resultado material, correspondente à criação, modificação ou reparação de uma coisa (Luís Manuel Menezes Leitão, Direito das Obrigações cit., p. 515).

Com efeito, a demarcação entre a empreitada e a prestação de serviço ancore-se, no ordenamento jurídico português, numa visão restritiva do conceito de obra, a qual, diferentemente das soluções consagradas nos ordenamentos

alemão (§ 631 do BGB) e italiano (art. 1655 do *Codice Civile*), exclui a prestação de serviços *lato sensu* do âmbito da empreitada. Se, naqueles sistemas, o objeto da empreitada pode ser, indiferenciadamente, uma obra ou um serviço, o legislador nacional de 1966 operou uma cisão deliberada, confinando a empreitada à realização de uma obra material e corpórea. Isto muito embora se verifique aquilo que, no dizer de Pedro Romano Martinez (“Art. 1207.º”), AAVV, Comentário ao Código Civil. Direito das Obrigações. Contratos em Especial, Lisboa: UCE, 2023, p. 769), constitui uma “tendência para alargar cada vez mais” o objeto do contrato de empreitada, designadamente de modo a abranger *coisas incorpóreas*.

De qualquer modo, mesmo para quem admite que no conceito de *obra* do art. 1207 também podem ser incluídas coisas incorpóreas, sempre se apresenta, como elemento característico do conceito de obra, a existência de uma transformação da realidade material pré-existente à prestação ou, no dizer de Pedro de Albuquerque / Miguel Assis Raimundo (Direito das Obrigações. Contratos em Especial, II, 2.ª ed., Coimbra: Coimbra Editora, 2013, pp. 170-171), “uma mudança dos dados de facto, onde o que interessa ao dono da obra é precisamente o resultado dessa mudança e nalguma medida a possibilidade de acompanhar, compreender e eventualmente influenciar o processo pelo qual se chega a esse resultado.” Estes autores acrescentam que “[s]e no final desse processo, onde o dono da obra traçou um plano e acompanhou (ou pôde acompanhar) a sua execução, é exteriorizado um bem corpóreo ou incorpóreo que é suscetível de entrega ao comitente e que sintetiza o trabalho, de tal modo que se pode dizer que o trabalho se *separa* do seu executante e se concretiza numa coisa palpável, concreta, que pode ser utilizada de acordo com os interesses daquele que a irá receber (...), teremos contrato de empreitada e não contrato de prestação de serviço.”

A esta luz, comprehende-se que os autores acabados de citar afirmem (ob. cit., p. 172) que é dogmaticamente mais fácil subsumir certas modalidades de criação intelectual ao tipo legal da empreitada do que outras situações que a *praxis* judiciária e a tradição doutrinária têm vindo a qualificar como tal de forma quase reflexa e sem tergiversações, do que dão como exemplo a atividade do mecânico que analisa e recoloca uma peça que se tinha soltado do motor de um automóvel. Com efeito, enquanto na obra intelectual é possível vislumbrar, pelo menos idealmente, um *opus* que se destaca do seu autor para adquirir uma autonomia perene, em prestações puramente exógenas e efémeras a ausência de incorporação na substância da coisa impõe, por rigor lógico, ditar uma maior prudência na convocação daquele tipo contratual. A linha divisória, quando não haja a criação de algo novo, como sucede na obra de construção de um edifício, mas uma mera

modificação de algo pré-existente, como sucede numa obra de reparação, revela-se, a nosso ver, no critério da incorporação e da perenidade. Deste modo, a obra, para efeitos do art. 1207, pressupõe a criação de uma coisa nova, diferente das partes que a compõem e que, perdendo a sua autonomia, a passam a integrar, ou, pelo menos, uma intervenção que se *entranha* na substância da coisa, modificando-a de forma intrínseca e tendencialmente duradoura. É nesta senda que a jurisprudência nacional tem vindo, de forma reiterada e quase unânime, a qualificar como empreitada o contrato de reparação de veículos automóveis – *inter alia*, STJ 10.10.2002, Revista n.º 2601/02 - 7.ª Secção), Nascimento Costa, RG 18.05.2017 (4704/15.5T8GMR), Heitor Gonçalves, e RL 7.12.2023 (3473/20.1T8VFX.L1-2), José Manuel Correia. Nestes casos, a atividade do prestador – o mecânico – traduz-se na substituição de componentes ou na alteração técnica de mecanismos que passam a integrar a própria unidade funcional do bem, gerando uma utilidade que se incorpora no veículo de forma perene. Diversamente, a lavagem e higienização de vidros e caixilharias situam-se num plano puramente exógeno. O resultado de uma limpeza não se funde com a coisa, não altera a sua estrutura nem se incorpora na sua substância; limita-se a remover elementos estranhos (sujidade), proporcionando um estado de asseio que é, por definição, efémero e extrínseco. Não há aqui a criação ou modificação de uma utilidade perene que permita falar em *obra* no sentido rigoroso do art. 1207. É, no fundo, o mesmo que sucede com a limpeza a seco de uma peça de roupa, com a lavagem de um veículo automóvel ou com a maioria dos serviços de cabeleiro e estética, hipóteses em que não suscita dúvida que não existe uma *obra*, sendo assim de qualificar como *prestações de serviços simples* (cf. Pedro Romano Martinez, loc. cit., p. 769; Sandra Passinhas, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo – exegese do novo regime legal”, Revista de Direito Comercial, 4.12.2021, pp. 1463-1528 [6]).

Concluímos, assim, que a qualificação jurídica feita na sentença recorrida não merece qualquer censura.

2).3. O facto de estarmos perante uma prestação de serviço atípica (ou simples) não implica, como se assinala na decisão recorrida, a sua completa orfandade normativa. A remissão operada pelo art. 1156 para o regime do mandato “com as necessárias adaptações” autoriza a aplicação analógica de segmentos do regime da empreitada sempre que a natureza do resultado assim o exija.

A fórmula permite extrair duas conclusões fundamentais. Desde logo, às modalidades atípicas do contrato de prestação de serviço deve aplicar-se um

regime adequado aos interesses, aos princípios e aos valores relevantes em cada caso concreto. Pode, de igual modo, convocar-se um regime construído a partir das disposições sobre o mandato ou sobre a empreitada, garantindo que problemas idênticos recebam soluções similares. Contratos cujas prestações consistam no resultado de um trabalho intelectual ou manual justificam que se reconheça ao credor o direito de desistência previsto no art. 1229. Verificada a conclusão da prestação, afigura-se igualmente equitativo conferir ao *comitente* os direitos à retificação ou substituição da prestação defeituosa, nos termos dos arts. 1221 e ss. Neste sentido, na jurisprudência, STJ 24.04.2012 (683/1997.L1.S1), Moreira Alves, e STJ 14.12.2016 (492/10.0TBPTL.G2.S1), Manuel Tomé Soares Gomes. Na doutrina, João Baptista Machado (“Anotação ao Ac. do STJ de 8.11.1983”, RLJ, n.º 118, 1985, p. 278), Pedro Romano Martinez (Direito das Obrigações – Parte Especial. Contratos, 2.ª ed., Coimbra: Almedina, 2001, p. 391), Júlio Vieira Gomes / António Agostinho Guedes (“Art. 1156.º”, AAVV, Comentário ao Código Civil. Direito das Obrigações. Contratos em Especial, Lisboa: UCE, 2023, p. 660) e Nuno Pinto de Oliveira (loc. cit., pp. 609-612).

No caso *sub iudice*, o interesse dos Recorridos não era uma mera conduta diligente, mas um resultado material específico: a transparência e o asseio dos elementos vítreos da sua habitação. Sendo um contrato focado no resultado, justifica-se convocar, por analogia, as regras da empreitada relativas à fiscalização e à aceitação da obra, por serem as que melhor servem a teleologia deste negócio jurídico. É uma metodologia de ponderação casuística que, sem sacrificar o rigor da qualificação dogmática (serviço atípico), garante que idênticos problemas de incumprimento recebam soluções similares às da empreitada, por ser este o figurino contratual que mais se avizinha de uma prestação dirigida a um *opus* material.

2).4.1. Feita a qualificação jurídica do contrato, entramos no cerne desta segunda questão adiantando que a Recorrente não tem qualquer razão quando sustenta que a situação convoca a aplicação do regime da responsabilidade civil extracontratual, em detrimento do regime da responsabilidade civil decorrente do incumprimento de obrigações em sentido técnico. Sem prejuízo, como veremos, entendimento diverso redundaria no mesmo resultado, ainda que obtido por outra via.

Explicando a primeira afirmação, diremos que é indiscutível que a obrigação contratualmente assumida pela Recorrente consistia na limpeza da caixilharia e dos vidros que são parte integrante do prédio objeto do direito de propriedade dos Recorridos. A prestação debitória considerava-se, assim, realizada com a obtenção desse resultado da sua atividade, com o que, *prima*

facie, se consideraria cumprida a obrigação.

Simplesmente, a obtenção desse resultado exigia que a Recorrente desenvolvesse uma intervenção física direta sobre bens pertencentes à esfera patrimonial dos clientes. Esta proximidade absoluta entre o objeto da prestação - a limpeza - e o objeto do direito de propriedade - os vidros e caixilharias, partes integrantes da coisa - impunha-lhe um especial dever de cuidado e diligência na sua atuação. A inobservância de tal dever traduz-se na violação de deveres laterais ou acessórios de proteção, cuja regulação se insere ainda, plena e inequivocamente, no domínio da responsabilidade contratual.

Com efeito, o programa obrigacional não se esgota na prestação principal; abrange igualmente deveres acessórios de conduta, entre eles o dever de não danificar a pessoa ou os bens do outro contraente sobre os quais vai recair a prestação.

As obrigações contratuais, como sucede em qualquer relação complexa, fazem emergir vários direitos e deveres, bem como ónus e expectativas instrumentais da prestação principal. Estes elementos possuem uma natureza fiduciária, funcionando como garante de uma conduta proba, leal e expectável das partes no desenrolar da relação. Almeida Costa (Direito das Obrigações, 12.ª ed., Coimbra: Almedina, 2009, p. 63), descrevendo a multiplicidade da relação creditícia, afirma que, “numa compreensão globalizante da situação jurídica creditícia, apontam-se, ao lado dos deveres de prestação - tanto deveres principais de prestação, como deveres secundários - , os deveres laterais (...), além de direitos potestativos, sujeições, ónus jurídicos, expectativas, etc. Todos os referidos elementos se coligam em atenção a uma identidade de fim e constituem o conteúdo de uma relação de carácter unitário e funcional: a relação complexa em sentido amplo ou, nos contratos, relação contratual.”

Dizendo de outra forma, a relação obrigacional comporta uma multiplicidade de pretensões e de vínculos direcionados ao fim pretendido pelas partes. Trata-se de uma verdadeira relação-quadro, na terminologia de Herholz, citado por Gil Valente Maia (“Boa fé e responsabilidade civil decorrente da violação de e deveres acessórios de conduta: o critério do ‘perímetro contratual’ na delimitação do regime de responsabilidade aplicável”, Julgar Online, janeiro de 2020^[7]). Esta relação, escreve Gil Valente Maia, “conleva *deveres de prestação principais*, os quais correspondem às prestações típicas ou principais a cargo das partes e que determinam o fim do contrato; *deveres de prestação secundários*, os quais correspondem a prestações autónomas que completam a prestação principal, sem a qual a mesma não teria utilidade e *deveres acessórios de conduta*, decorrentes da boa fé e que visam assegurar o

fim secundário ou mediato da prestação. A relação obrigacional revela-se, pois, uma estrutura (*Gefüge*) e um processo (*Prozeß*), orientada para um determinado fim. O vínculo obrigacional representa uma multiplicidade de direitos, de obrigações e de situações jurídicas. Configura-se como um vínculo total, na terminologia de Larenz, recusando uma conceção atomística em favor de um somatório de elementos funcionalizados entre si, visando um objetivo comum. Este binómio *obrigação-fim* constitui hoje um elemento nodal na configuração da relação jurídico-obrigacional. A obrigação projeta-se em realização a uma determinada finalidade, cujo cumprimento determina a assunção de deveres que - por se revelarem indispensáveis ao concreto fim - terão de ser inevitavelmente atendidos, não obstante a sua concreta estipulação (*finaler Sinn*)."

Carlos Alberto Mota Pinto (Teoria Geral do Direito Civil, 3.^a ed., 6.^a reimpressão, Coimbra: Coimbra Editora, 1992, pp. 178-179), exemplifica o sistema de vínculos que emerge do contrato referindo que "a relação formada entre comprador e vendedor não é só constituída pelo dever de pagar o preço e pelo correlativo direito ao preço. O devedor do preço é simultaneamente credor da entrega da máquina e existem outros vínculos entre as partes do contrato, v.g., eventuais direitos a uma indemnização por força de um não cumprimento, deveres acessórios (p. ex., o do vendedor de guardar a máquina, embalá-la, promover o seu transporte), deveres laterais (p. ex., o de informar sobre as condições de funcionamento da máquina, o de cuidado na sua instalação de modo a não lesar a pessoa ou os bens da contraparte, etc.), sujeições contrapostas a direitos potestativos, ónus, expectativas, etc. Este quadro ou género de vínculos que é a relação obrigacional complexa (espécie do género relação jurídica complexa) é por vezes imageticamente caracterizado como um organismo ou um *Gestalt*, no sentido da *Gestaltpsychologie*, entre nós chamada *psicologia da forma*, e, pondo-se em relevo a sua adequação a um fim e a sua adaptação à evolução das circunstâncias, como um processo."

Deste modo, a configuração do vínculo obrigacional em torno do interesse principal do credor deve ser objeto de uma análise mais lata. Para o cumprimento de um contrato pode não bastar o mero alcance do seu escopo fundamental. Nomeadamente, pode suceder que se verifique um cumprimento defeituoso da obrigação que, ademais da quebra do sinalagma, com possíveis repercussões no *quantum* da contraprestação de natureza pecuniária, seja causador de danos ao credor e, como tal, gerador de responsabilidade civil por violação de dever acessório de conduta.

A doutrina salienta, ao lado da prestação primária, a existência de deveres secundários ou accidentais (*Leistungspflichten*), os quais revestem duas

modalidades: os deveres secundários meramente acessórios e os deveres secundários com prestação autónoma. A diferença entre ambos reside em que, no segundo caso, o dever de prestar pode revelar-se sucedâneo ou coexistente com o dever principal (*Nebenleistungspflichten*). Os deveres acessórios ou laterais (*Nebenpflichten*) caracterizam-se por uma função auxiliar de realização positiva do fim contratual e de proteção à pessoa e aos bens da outra parte contra os riscos de danos concomitantes (cf. Carlos Alberto da Mota Pinto, *Cessão da Posição Contratual*, Coimbra: Almedina, pp. 337-338). O fim contratual pretendido e a execução correta do programa acordado não são possíveis sem a consideração de um complexo de deveres que, pese embora não se dirijam diretamente ao fim último pretendido, coexistem com a prestação principal e complementam-na. Tais deveres revelam-se determinantes ou, no dizer de António Pinto Monteiro (*Erro e Vinculação Negocial*, Coimbra: Almedina, 2010, p. 43), “essenciais ao correto processamento da relação obrigacional em que a prestação se integra.”

2).4.2. A integração da violação dos deveres acessórios de conduta nos mecanismos de imputação da responsabilidade não tem merecido resposta unânime. A qualificação como contratual ou extracontratual, ou como uma possível terceira modalidade de responsabilidade, acarreta consequências várias. Estão em causa os prazos prescricionais (arts. 309 e 498), a presunção de culpa aplicável ao devedor no caso da responsabilidade contratual (art. 799) ou o regime da responsabilidade do devedor por atos dos seus auxiliares (art. 800).

O problema coloca-se sobretudo nas situações em que a execução do contrato importa a violação de direitos absolutos, assumindo particular importância os designados “deveres de proteção”. Pedro Romano Martínez (*Cumprimento Defeituoso. Em especial na compra e venda e na empreitada*, Coimbra: Almedina, 2001, p. 346), sustenta que a violação de deveres acessórios de conduta configura um dano extra rem, situando-se fora da órbita contratual e gerando responsabilidade delitual ou aquiliana. Autores como Carlos Mota Pinto (*Cessão* cit., p. 342) ou João Cura Mariano (*Responsabilidade Contratual do Empreiteiro pelos Defeitos da Obra*, Coimbra: Almedina, 2015, pp. 91-94) defendem que o problema deve ser tratado nos quadros da responsabilidade contratual, entendimento acolhido na jurisprudência - STJ 29.04.2010 (2622/07.0TBNF), Sebastião Póvoas, e STJ 07.12.2010 (984/07.8TVLSB.P2.S1), Pereira da Silva. Mafalda Miranda Barbosa (“*Arrendamento, Responsabilidade Civil e Terceiros*”, *Estudos de Direito do Consumidor*, Número 12, Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2017, pp. 168-169), considera que a

integração no âmbito contratual deve ser encontrada através da boa fé, atendendo às “circunstâncias de surgimento do dever de proteção. Os danos que se podem reconduzir ao âmbito contratual são aqueles que deveriam ser obliterados com o cumprimento do referido dever. Por outro lado, a fonte do dever tem de ser a boa-fé e não um dever genérico de respeito pelo outro, o que quer dizer que o surgimento do dever se deve justificar em nome da relação especial que existe entre as partes e estar ao serviço do interesse contratual.” Já para Carneiro da Frada (Contrato de Deveres de Proteção, Coimbra: separata o BFDUC, 1994, p. 192), não é possível integrar a violação destes deveres no âmbito da responsabilidade contratual ou aquiliana, designadamente no caso de violação de um direito absoluto, preferindo um regime especial ou intermédio.

A violação de um dever de proteção que resulte na lesão de um direito absoluto coloca a questão com especial acuidade.

Em RP 8.02.2021 (274/17.8T8AVR.P1), Eugénia Cunha, refere-se a existência de situações de “concurso entre responsabilidade contratual e aquiliana, casos em que estas responsabilidades se misturam e em que difícil é desenhar os campos de aplicação de cada uma delas, sequer separar as suas fronteiras, tendo tal especial acuidade no domínio do cumprimento defeituoso, na medida em que neste tipo de violação contratual se verifica uma maior propensão para ocasionar diferentes prejuízos, em simultâneo, no domínio contratual e delitual havendo situações em que há uma só pretensão - a indemnização - com um duplo fundamento, existindo um concurso de normas e não um concurso de ações.”

Prosegue-se no aresto citando Vaz Serra e Rui de Alarcão quando ensinam que o mesmo facto pode representar uma violação de um contrato e um facto ilícito extracontratual, originando um “cúmulo de responsabilidades” ou um “concurso de normas” que fundamentam a mesma pretensão, reconduzindo-se à figura do concurso aparente.

Na esteira de RL 27.09.2012 (512/10.8TCFUN.L1-2), Teresa Albuquerque, sistematizam-se dois sistemas: o do cúmulo e o do não cúmulo. O primeiro admite três entendimentos: socorrer-se de ambas as normas na mesma ação; conceder a opção ao lesado; ou admitir ações autónomas. O segundo consiste na aplicação do regime da responsabilidade contratual por princípio de consunção. Aceitando-se um concurso de ações, a causa de pedir variará entre o contrato e o dever geral de *neminem laedere*. Sendo única a ação, haverá um concurso de pretensões, permitindo ao autor invocar norma diversa sem que o juiz decida *ultra petita*. A identidade do pedido não é alterada pela qualificação do dano como contratual ou delitual.

Em STJ 7.02.2017 (4444/03.8TBVIS.C1.S1), Hélder Roque, entendeu-se que,

existindo concurso de títulos de imputação, o lesado pode escolher o regime mais favorável, reconduzindo-se tudo à figura do concurso aparente. Em RL 24.09.2019 (9773/16.8T8LSB.L1-7), José Capacete, reforçou-se que o sistema do não cúmulo privilegia a aplicação da responsabilidade contratual por consunção. O Código Civil omitiu preceito expresso, devendo a solução procurar-se no quadro mais adequado aos interesses e valores contrapostos. A disciplina da responsabilidade contratual confere, globalmente encarada, maior proteção ao lesado. Resultando danos de um vínculo negocial, o pedido de indemnização deve alicerçar-se nas regras da responsabilidade contratual, mesmo quando o facto preencha simultaneamente os requisitos da responsabilidade aquiliana. Esta solução afigura-se a mais correta no plano sistemático e da justiça material, razão pela qual se adere à exclusão do cúmulo em favor da responsabilidade contratual, acautelando os interesses do lesado sem sacrifício injusto do responsável.

2).4.3. A nosso ver, partindo do conceito de relação obrigacional complexa, nos termos da qual, como vimos, citando Gil Valente Maia, o contrato não se exaure na prestação primária, mas constitui-se como um organismo dinâmico, composto por um feixe de deveres, ónus e expectativas instrumentais, funcionalizados à plena realização do interesse do credor, é de entender que, a par do dever de prestação principal, emergem os deveres acessórios ou laterais de conduta, decorrentes a cláusula geral da boa fé (art. 762/2). Estes deveres, de feição fiduciária, visam assegurar que a execução do programa contratual não se transforme num *foco de perigo* para a contraparte, impondo ao devedor uma conduta proba e zelosa que proteja a pessoa e o património do credor contra riscos concomitantes à prestação.

A determinação do regime de responsabilidade aplicável ao inadimplemento destes deveres – se contratual ou delitual – resolve-se através do *critério do perímetro contratual*, expressão utilizada em STJ 29.05.2014 (600/11.3TVLSB.L1.S1), Carlos Lopes do Rego.

Segundo este vetor metodológico, a responsabilidade assume natureza obrigacional sempre que se verifique uma *conexão íntima e necessária* entre o dever violado e o objeto da prestação. Dizendo de outra forma, é correta a orientação que privilegia o sistema da consunção, pelo que, perante um concurso de títulos de imputação, deve prevalecer o regime da responsabilidade contratual. Esta solução é a que melhor responde à unidade funcional da relação obrigacional complexa anteriormente descrita, na qual os deveres de proteção não são meros apêndices, mas elementos integradores do próprio programa contratual.

Transpondo estas premissas para a situação *sub iudice*, torna-se evidente que

os danos sofridos pelos Recorridos ocorreram na execução direta da prestação de serviço. A atividade de limpeza de vidros e caixilharias exige uma intervenção física invasiva sobre bens imóveis do cliente, criando uma relação de proximidade que convoca, por força da boa fé, deveres laterais de cuidado e de guarda que transcendem o genérico *neminem laedere*.

Trata-se, pois, de danos ocorridos na atuação do contrato e não apenas por ocasião dele. O dever de preservação da integridade dos vidros situa-se no âmago do âmbito de previsão do contrato, pelo que a sua preterição - materializada nos riscos e manchas causados - configura um caso típico de violação positiva do contrato ou cumprimento defeituoso.

Concluímos, portanto, que o dano pertence ao núcleo de risco atualizado pela relação contratual, o que atrai, inexoravelmente, a disciplina da responsabilidade contratual (art. 798) e a inerente presunção de culpa do devedor (art. 799/1). Esta solução é a única que respeita a unidade funcional do vínculo e garante a eficácia da tutela jurídica devida ao credor perante a violação de deveres laterais de proteção que eram essenciais ao correto processamento da relação obrigacional.

Não se verifica, por conseguinte, o erro de julgamento imputado pela Recorrente à sentença recorrida. Ao decidir pela aplicação das regras da responsabilidade civil contratual (art. 798), com a consequente aplicação da presunção de culpa do art. 799, o Tribunal *a quo* fez uma correta subsunção jurídica dos factos, respeitando a natureza unitária do vínculo que unia as partes e a prevalência do regime contratual em caso de concurso aparente de normas.

Em face do exposto, a questão ora analisada deve merecer resposta negativa, improcedendo as conclusões do recurso no que respeita à pretendida transposição do litígio para o campo da responsabilidade extracontratual.

3).1. A resposta conferida à segunda questão prejudica o conhecimento da terceira na parte em que, de acordo com a lógica recursiva, esta pressupunha o enquadramento da responsabilidade da Recorrente no âmbito da responsabilidade civil extracontratual, a qual tem a ver com o funcionamento da presunção de culpa consagrada no art. 799.

Tendo isto presente, por agora, diremos apenas que, ao contrário do que sustenta a Recorrente, estão indiscutivelmente presentes o facto voluntário, a ilicitude - traduzida na danificação de coisa alheia - e o dano.

Está também indiscutivelmente verificado o pressuposto do nexo de causalidade. É, no mínimo, incompreensível a afirmação, feita pela Recorrente, de que, face aos factos provados, não existe um nexo de

causalidade adequada entre a sua conduta e o dano causado em partes integrantes do prédio objeto do direito de propriedade dos Recorridos, tendo assim a decisão recorrida violado, entre o mais, o disposto no art. 563.

Como se sabe, a obrigação de indemnizar pressupõe que o dano ocorra como consequência direta e necessária do facto ilícito e culposo (art. 563).

Tem sido entendido que o nosso ordenamento jurídico acolhe a denominada variante negativa da causalidade adequada, segundo a qual o facto é causa do dano sempre que constitua uma condição sem a qual este não teria ocorrido, excetuando-se apenas as condições de todo indiferentes ao resultado segundo a experiência comum.

Esta tese tradicional revela-se, por si só, fatal para a pretensão da Recorrente. À luz da experiência comum, a execução de uma limpeza de vidros e caixilharias com recurso a métodos ou instrumentos desadequados é uma condição idónea e provável para a produção de riscos e manchas. Não se vislumbra qualquer fator anómalo ou excepcional que tenha interrompido este nexo; pelo contrário, o dano é o resultado típico e expectável de uma conduta negligente sobre materiais de elevada sensibilidade.

A esta visão clássica acrescem os critérios marcadamente normativos de imputação jurídica que têm vindo a sedimentar-se doutrinal e jurisprudencialmente. Como sustenta Mafalda Miranda Barbosa (*Responsabilidade Civil Extracontratual. Novas Perspetivas em Matéria de Nexo de Causalidade*, Cascais: Princípia, 2014, pp. 34 e ss.), a questão fundamental desloca-se da mera indagação factual para a determinação de se o dano deve ser imputado à esfera de responsabilidade do agente.

A aplicação desta metodologia, que cinde o nexo causal em causalidade fundamentadora (*Haftungsbegründende Kausalität*) e causalidade preenchadora (*Haftungsausfüllende Kausalität*), reforça a improcedência da tese da Recorrente. Ao nível da causalidade fundamentadora, a imputação objetiva exige que o dano represente a concretização de um risco ilícito criado pelo agente através da preterição de deveres de cuidado. A Recorrente, ao assumir a prestação de limpeza, mobilizou uma esfera de responsabilidade (*role responsibility*) que lhe impunha o cumprimento de rigorosos deveres de preservação da integridade do objeto manipulado. Os danos verificados constituem a materialização direta do perigo que a norma de conduta violada visava evitar. Segundo a lógica da imputação objetiva, acolhida pela jurisprudência mais recente – *inter alia*, STJ 30.09.2014

(368/04.0TCSNT.L1.S1), Maria Clara Sottomayor, STJ 27.04.2023

(19096/19.5T8LSB.L1.S1), João Cura Mariano, RG 25.09.2025

(529/22.0T8BGC.G1), elisabete Coelho de Moura Alves, e RG 9.10.2025

(3658/23.9T8BRG.G1), do presente Relator –, a responsabilidade firma-se

porque o dano pertence ao núcleo do círculo de risco atualizado pela Recorrente.

Seja pela via da causalidade adequada tradicional, seja pela via da imputação objetiva moderna, a conclusão é unívoca: a intervenção da Recorrente foi a causa jurídica das lesões patrimoniais. Carece de qualquer fundamento a invocada violação do art. 563.

3).2. Quanto ao pressuposto da culpa, importa referir que, ainda que a resposta à 2.ª questão tivesse sido no sentido pugnado pela Recorrente, não se suscitaria qualquer dúvida quanto à sua verificação.

É sabido que, ressalvados os casos excepcionais de responsabilidade objetiva, só haverá lugar à obrigação de indemnizar quando, em face das circunstâncias do caso, se conclua que o agente podia e devia ter agido de outro modo. A culpa implica, pois, uma ideia de censura ou reprovação da conduta do agente. O problema não se reduz, obviamente, à imputabilidade do lesante; há que averiguar se a conduta deste é reprovável e em que medida. São duas as modalidades da culpa: (i) o dolo, em que o agente representa o resultado danoso, praticando o ato com a intenção de produzi-lo, ou apenas aceitando reflexamente esse efeito ou ainda correndo o risco de ele se produzir; e (ii) a negligência ou mera culpa, em que o resultado danoso se deve à falta cuidado. “A culpa, diz o art. 487/2, é apreciada, na falta de outro critério legal, pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso”. Constituindo a culpa do agente elemento essencial da obrigação de reparar o dano, aquele que exige a indemnização tem o ónus de alegar e provar que existem os pressupostos dela, salvo existindo presunção legal de culpa (art. 487/1). Isto significa que ao autor cabe provar que o réu praticou o facto do qual faz derivar a responsabilidade e, como a ilicitude depende da culpa do agente, terá também de provar que este procedeu com culpa.

Embora caiba ao lesado a prova da culpa do autor da lesão, salvo nos casos em que é consagrada uma presunção legal de culpa, a regra do n.º 1 do art. 487 deve ser entendida *cum grano salis*, sob pena de se lançar sobre o lesado um ónus de prova excessivamente gravoso ou até incomportável. Para que tal não aconteça tem-se defendido que, nas ações de indemnização por facto ilícito, embora caiba ao lesado a prova da culpa do lesante, a posição daquele será frequentemente aliviada por intervir aqui, facilitando-lhe a tarefa, a chamada prova de primeira aparência (presunção simples). A este propósito, escreve Vaz Serra (BMJ 68, p. 87), baseando-se na doutrina alemã de Ennecerus-Lehman, que “a jurisprudência tem facilitado a prova da culpa: basta, para provar a culpa, que o prejudicado possa estabelecer factos que, segundo os princípios da experiência geral, tornem muito verosímil a culpa.

Mas o autor do prejuízo pode afastar esta chamada prova *prima facie*, demonstrando, por seu lado, outros factos que tornem verosímil ter-se produzido o dano sem culpa sua. Com isto, destrói a aparência a ele contrária e força o prejudicado a demonstrar completamente a culpa, já que ao admitir-se a prova *prima facie*, só se dá uma facilidade para a produção de prova e não uma total inversão do encargo da prova."

Temos assim que existem dois tipos de prova: a suficiente, que forma a plena convicção do juiz devido ao alto grau de probabilidade do facto objeto da prova, e a prova de primeira aparência ou *prima facie*, que não produz a plena convicção do juiz, mas em que o menor grau de probabilidade do facto ainda é bastante para obrigar o adversário a contraprova. Ou seja, as presunções simples, também chamadas judiciais ou de experiência, ao contrário das legais, isto é, das estabelecidas na lei, assentam no simples raciocínio de quem julga, inspiram-se nas máximas de experiência, nos juízos correntes de probabilidade, nos princípios da lógica ou nos próprios dados da intuição humana, pelo que a sua força persuasiva pode, por isso mesmo, ser afastada por simples contraprova. Quer dizer, se a prova *prima facie* ou por presunção judicial, produzida pelo lesado, apontar, nos termos que temos vindo a referir, no sentido da culpa do lesante, cabe a este o ónus da contraprova, ou seja, fazer prova que invalide aquela, que a neutralize, criando no espírito do juiz um estado de dúvida ou de incerteza (convicção negativa), sem que, no entanto, careça de persuadir o juiz de que o facto em causa não é verdadeiro (convicção positiva). Daí que Michele Taruffo (La Prueba de los Hechos, 2.ª ed., Madrid: Trotta, p. 515) afirme que "não se está no âmbito da prova (nem sequer no de uma prova inferior ou débil) mas no da mera alegação de um facto que resulta qualificável como correspondendo à normalidade ou à tipicidade do esquema recorrente no *id quod plerumque accidit* relativo a esse sector da experiência."

A transposição destes conceitos para o caso concreto permite concluir pela verificação do pressuposto da culpa – efetiva e não meramente presumida (*ex lege*). Sendo a Recorrente uma entidade profissional na prestação de serviços de limpeza, a sua atuação deve ser aferida pelo padrão de diligência exigível a um perito na matéria, e não apenas pelo de um comum "bom pai de família." A ocorrência de riscos e manchas em superfícies novas, no imediato seguimento da intervenção da Recorrente, constitui uma evidência que, segundo as máximas da experiência (*id quod plerumque accidit*), permite estabelecer uma prova *prima facie* da sua negligência.

Inexistindo qualquer facto que neutralize esta aparência – como seria, por exemplo, a prova de um defeito intrínseco dos materiais ou de uma intervenção de terceiro –, a culpa da Recorrente fixa-se como elemento

catalisador da responsabilidade.

Assim, quer se presuma legalmente a culpa (no regime contratual do art. 799), quer se alcance por via da prova de primeira aparência (no regime extracontratual), a censurabilidade da conduta é manifesta, improcedendo *in totum* as alegações em contrário.

4). A quarta questão convoca a análise de um alegado erro de julgamento quanto à inaplicabilidade do disposto no art. 1219. Sustenta a Recorrente que o pagamento integral do preço, operado após a conclusão dos trabalhos e sem qualquer reserva, configurara uma aceitação da obra com conhecimento dos defeitos, o que ditaria a exclusão da sua responsabilidade.

Afigura-se, desde logo, uma evidente antinomia argumentativa no discurso da Recorrente. Se, por um lado, pugna, com insistência, pela transposição do litígio para o reduto da responsabilidade extracontratual, por outro socorre-se de um instituto privativo do regime jurídico da empreitada para se eximir ao dever de indemnizar.

Adiante...

Assente que a relação jurídica se rege pelo regime da responsabilidade contratual e que a analogia com a empreitada é admissível em contratos de resultado, como o que foi celebrado entre as partes, importa distinguir o *vício da obra* da deficiência na prestação por violação de deveres laterais. É que o regime do art. 1219 pressupõe a existência de uma obra em sentido estrito - realidade que, como já fundamentámos, não se cristaliza num contrato de limpeza, de natureza exógena e efémera - que apresenta defeitos.

Ainda que se admitisse a convocação deste preceito para situações em que o resultado final ficasse aquém do convencionado, como sucederia se a limpeza fosse meramente imperfeita, subsistindo vestígios de sujidade, sempre diríamos que a materialidade do caso *sub iudice* aponta num sentido diverso. Não estamos perante um desvalor do resultado (a limpeza em si), mas perante a violação de um dever acessório de proteção que culminou na produção de danos em bens que integram o direito de propriedade dos credores. Os riscos nos vidros e as manchas na caixilharia não são *defeitos da obra* passíveis de sanação pela aceitação; são lesões patrimoniais autónomas, decorrentes de uma execução negligente que agredeu a integridade do objeto sobre que a prestação foi executada, domínio onde a aceitação do serviço não opera qualquer efeito preclusivo do direito à reparação.

Ainda que assim não fosse entendido, assente que a Recorrente exerce profissionalmente a atividade de limpeza e higienização, tendo-se obrigado a atuar sobre vidros e caixilharias da habitação dos Recorridos, pessoas físicas, sempre teríamos de dizer que não suscita quaisquer dúvidas que estamos

perante uma relação de consumo.

A relação de consumo é aquela que se estabelece entre alguém que destina o serviço ou a obra encomendada a um uso não profissional (neste caso, a habitação própria e permanente) e outrem que exerce com caráter profissional uma determinada atividade económica, mediante remuneração (art. 2.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96 e art. 1.º-A, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003).

O critério de definição legal de uma relação de consumo encontra-se na identificação de dois polos numa relação contratual subjetivamente desequilibrada. Num lado, posiciona-se o consumidor, como a parte contratual mais débil, identificado pela intenção a que destina o serviço contratado. No outro, o prestador empresário, identificado pela veste profissional que assume. O beneficiário do serviço que é consumidor pode ser qualquer pessoa física que contrate a realização de uma prestação com a intenção de não a destinar a uma utilização profissional. Este elemento subjetivo é o que define a relação de consumo. Não importa qual o uso normal ou corrente que é dado àquele tipo de serviços, nem a utilização concreta que lhe é dada posteriormente, mas sim o destino que o consumidor tem em mente quando contrata a sua realização: a satisfação de necessidades no âmbito da sua esfera privada e familiar.

Pois bem, a imperatividade das normas de proteção ao consumidor constitui um obstáculo intransponível à aplicação acrítica de mecanismos de exclusão de responsabilidade fundados em renúncias presumidas. Na verdade, a renúncia antecipada do consumidor ao direito à indemnização decorrente da falta de qualidade do produto ou do serviço padece de nulidade, por força do disposto no art. 16/1 da Lei n.º 24/96, de 31.07. Esta proibição legal de afastamento de direitos substantivos do consumidor por via volitiva deve informar toda a interpretação do regime de cumprimento das obrigações, sob pena de se esvaziar a eficácia da tutela constitucional e legal conferida à parte mais débil.

Nesta ordem de ideias, por uma evidente identidade de razões, não pode ser aplicável a um contrato de consumo uma norma legal que, mediante o funcionamento de uma presunção *iuris et de iure*, conduza ao mesmo resultado proibitivo. Tal é o que sucede com o mecanismo previsto no art. 1219/2, do Código Civil, onde se consagra uma exclusão legal da responsabilidade do empreiteiro relativamente aos defeitos conhecidos pelo dono da obra se este a aceitou sem reservas. Como tem sido sublinhado pela doutrina (a título de exemplo, João Cura Mariano, Responsabilidade do Empreiteiro pelos Defeitos da Obra, 2.ª ed., Coimbra: Almedina, 2005, pp. 227-228), nesta hipótese, o legislador presume de forma absoluta que o dono da obra que a aceita, conhecendo os seus defeitos e não os denunciando no

ato, renuncia tacitamente à responsabilização do empreiteiro pelo cumprimento defeituoso. Numa relação de consumo, porém, tal presunção de renúncia colide frontalmente com o princípio da proteção dos interesses económicos do consumidor e com o direito à reparação de danos previsto no art. 12/1 da Lei n.º 24/96.

Admitir que o pagamento do preço e a aceitação do serviço de limpeza operassem a extinção do direito de indemnizar por danos patrimoniais graves, como são os riscos e manchas nos vidros, equivaleria a sancionar uma renúncia forçada a direitos indisponíveis. A aceitação sem reservas no domínio do consumo deve ser lida apenas como a receção da prestação, nunca como uma declaração negocial (tácita) de renúncia à indemnização quanto a danos na substância da coisa que o consumidor, por falta de perícia técnica ou pela própria natureza insidiosa do dano, não está em condições de avaliar cabalmente no momento da entrega. Consequentemente, a aplicação da norma do art. 1219/2, deve ceder perante o regime especial de consumo, o qual não admite que o silêncio ou a aceitação formal do consumidor se traduzam na perda do seu direito fundamental à integridade patrimonial. A solução jurídica mantém-se inalterada se, em coerência com a qualificação fixada na resposta à primeira questão, convocarmos o regime da empreitada - que terá de ser, necessariamente, o subtipo especial da empreitada de consumo.

Rege, para este efeito, o DL n.º 67/2003, de 8.04, diploma que procedeu à transposição da Diretiva n.º 1999/44/CE e que se encontrava em vigor à data da celebração do contrato. [O DL n.º 84/2021, de 18.10, que o revogou, restringe a sua aplicação aos contratos celebrados após 1 de janeiro de 2022, data da sua entrada em vigor.]

No âmbito deste regime especial, as garantias do consumidor e a responsabilidade do prestador por faltas de conformidade assumem uma configuração que afasta a aplicação de normas gerais de exclusão de responsabilidade baseadas em meras presunções de aceitação. Tal decorre do carácter imperativo do art. 10/2, do DL n.º 67/2003, que comina com a nulidade o acordo ou cláusula que, antes da denúncia da falta de conformidade, exclua ou limite os direitos do consumidor.

Neste sentido, João Cura Mariano (Responsabilidade Contratual do Empreiteiro pelos Defeitos da Obra, Coimbra: Almedina, 2015, pp. 227-228) sustenta que a presunção absoluta do n.º 2 do art. 1219 "contraria o regime especial imperativo do DL n.º 67/2003 e da LDC, pelo que deve ter-se como afastada nas empreitadas de consumo, atento o princípio da derrogação da lei geral pela lei especial." Acrescenta o autor que "[s]e não se reconhece relevância à renúncia expressa aos direitos do dono da obra pela existência de

defeitos antes da denúncia destes, também não se pode relevar um ato tácito revelador dessa renúncia ocorrido antes desse momento”, concluindo pela inaplicabilidade do citado preceito às empreitadas de consumo.

Ora, se tal exclusão de responsabilidade é recusada na empreitada de consumo, a mesma deve ser afastada, por maioria de razão, num contrato de prestação de serviço que configure uma relação de consumo.

A imperatividade deste regime jurídico visa precisamente impedir que o consumidor seja despojado dos seus direitos através de mecanismos formais de quitação no ato de entrega da obra ou serviço. O direito à conformidade da prestação e à reparação dos danos patrimoniais concomitantes prevalece sobre qualquer interpretação extensiva do art. 1219/2, reforçando a obrigação da Recorrente de indemnizar os danos causados, independentemente de o pagamento integral do preço ter ocorrido sem reservas imediatas.

No limite, a tese da aceitação sem reservas seria sempre de excluir a partir de uma leitura integrada e lógica da factualidade vertida nos pontos 6, 9 e 10 dos factos provados. Resulta da decisão sobre a matéria de facto que, logo após a execução dos serviços, os Recorridos constataram a existência de riscos e manchas nas caixilharias e que, perante tal ocorrência, a Recorrente, através do seu gerente, comunicou prontamente o sinistro à sua companhia de seguros.

A declaração do gerente da Recorrente junto da seguradora é, a este propósito, elucidativa: admitiu que «pouco depois de lavar algumas janelas o cliente reparou que havia vidros riscados». Este comportamento concludente da Recorrente, ao assumir a existência de um evento danoso e ao acionar os mecanismos de garantia da sua responsabilidade civil, é ontologicamente incompatível com a tese de uma aceitação da obra sem reservas. A aceitação pressupõe uma manifestação de vontade, expressa ou tácita, no sentido de que a prestação foi executada de forma conforme ao contrato.

Ora, a reclamação imediata dos Recorridos, contemporânea da execução dos trabalhos, e a subsequente participação de sinistro pela Recorrente, demonstram que a prestação foi recebida sob reserva e em estado de manifesto conflito quanto à sua qualidade.

Nestas circunstâncias, sempre diríamos que a invocação do art. 1219/2, do Código Civil carece de arrimo na realidade factual dos autos.

Por todo o exposto, também esta quarta questão merece uma resposta negativa.

5).1. Passamos para a quinta questão, na qual está em causa um suposto erro quanto à qualificação dos danos não patrimoniais sofridos pelos Recorridos como graves e merecedores da tutela do direito e seu enquadramento na

norma do art. 496/1 do Código Civil.

Os danos não patrimoniais podem ser definidos como aqueles prejuízos que, “sendo insuscetíveis de avaliação pecuniária, porque atingem bens (...) que não integram o património do lesado, apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária imposta ao agente, sendo esta mais uma satisfação (...) do que uma indemnização” (Antunes Varela, Das Obrigações em Geral, I, 9.^a ed., Coimbra: Almedina, 1996, pp. 622-623). Por outras palavras, a reparação do dano não patrimonial visa, em primeira linha, proporcionar, na medida do humanamente possível uma *compensação* pelo sofrimento que foi causado. O art. 562 consagra um princípio fundamental: o de que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

Este princípio, na sua aplicação prática, depara com várias dificuldades, razão pela qual o art. 566/1 permite, a título subsidiário, a fixação da indemnização em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos, ou seja excessivamente onerosa para o devedor. Nestes casos, e como resulta do n.^º 2 do art. 566, é aplicável a teoria da diferença, devendo a indemnização ter como medida a diferença entre a situação patrimonial do lesado na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal (que é a do encerramento da discussão em 1.^a instância: art. 663/1 do Código de Processo Civil) e a que teria nessa data, se não existissem danos.

O princípio é inconciliável e inaplicável com danos não patrimoniais, sendo que, em tais casos, o que se visa não é a reparação integral, tanto mais que o dano é de difícil, senão mesmo impossível, quantificação, em atenção ao bem jurídico violado, mas apenas a compensação do lesado pelo dano sofrido - e, bem assim, a sanção aplicável ao lesante, aspeto que também - e cada vez mais - está em causa no instituto da responsabilidade civil. É em termos de equidade que a compensação deve ser decretada no momento da prolação da sentença, atendendo-se aos elementos referidos no n.^º 3 do art. 496/3.

5).2. No que tange aos danos não patrimoniais, durante largo tempo discutiu-se se são resarcíveis no âmbito da responsabilidade contratual. De acordo com a tese negativista, que teve em Gamba um dos seus expoentes máximos, tais danos são, pela sua própria natureza, insuscetíveis de reparação ou indemnização. A reparação natural é praticamente impossível e, na hipótese remota de ser possível, sé-lo-ia em medida insuficiente, como a retratação das ofensas morais cometidas. No que concerne à reparação pecuniária, então é que existe uma total inadequação, dado o dinheiro e esses danos representarem realidades de todo inconciliáveis. Como escrevem Malaurie / L.

Aynés (apud Pedro Ferreira Dias, *O Dano Moral na Doutrina e na Jurisprudência*, Coimbra: Almedina, 2001, p. 22): “Il est choquant de monnayer les larmes: les larmes qui tarissent contre l’argent sont les larmes suspectes”.

Por seu turno, para a tese afirmativa, a questão não se pode colocar nestes termos. A indemnização não tem a ver com o sentido etimológico de fazer desaparecer o prejuízo, mas sim no sentido de proporcionar ao lesado meios económicos que o compensem da lesão sofrida, não existindo aqui qualquer visão materialista. Daí que os danos não patrimoniais sejam definidos como aqueles prejuízos que, “sendo insuscetíveis de avaliação pecuniária, porque atingem bens (...) que não integram o património do lesado, apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária imposta ao agente, sendo esta mais uma satisfação (...) do que uma indemnização” (Antunes Varela, *Das Obrigações em Geral*, II, 5.ª ed., Coimbra: Almedina, 1992, pp. 622-623).

O legislador civil de 1966, na sequência de uma orientação que remonta às Ordenações, acolheu a tese positiva em termos restritos, mandando atender apenas aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art. 496/1), o que implica que a gravidade do dano se deve medir por um padrão objetivo, e não à luz de fatores subjetivos (Pires de Lima / Antunes Varela, *Código Civil Anotado*, I, 4.ª ed., Coimbra: Coimbra Editora, 1987, p. 499, Vaz Serra, *Reparação do Dano Não Patrimonial*, BMJ 83, p. 89, e Pedro Ferreira Dias, *ob. cit.*, p. 24).

Por outro lado, contra o parecer de Antunes Varela (*ob. cit.*, p. 105), a generalidade da doutrina e da jurisprudência tem-se pronunciado no sentido da ressarcibilidade destes danos também no domínio da responsabilidade contratual (Vaz Serra, RLJ, ano 108.º, p. 222, Inocêncio Galvão Telles, *Direito das Obrigações*, 6.ª ed., Coimbra: Almedina, 1986, p. 380, STJ 15.06.93, BMJ 428, p. 530, 10.12.93 BMJ 431, p. 433). A norma do art. 496, prevista no instituto da responsabilidade civil extracontratual, deve ter aplicação analógica, como as demais relativas ao modo de cálculo dos danos não patrimoniais, em sede de responsabilidade contratual, atenta a falta de previsão normativa e a manifesta identidade das situações (art. 10.º).

5).3. O nosso ordenamento jurídico, sem individualizar concretamente quais os danos não patrimoniais atendíveis, faz uso de uma cláusula genérica considerando indemnizáveis os que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art. 496/1), o que reconhecidamente sucede com as dores físicas, os desgostos morais, os vexames, a perda de prestígio ou de reputação, os complexos de ordem estética, que atingem bens como a saúde, o bem estar, a liberdade, a beleza, a perfeição física, a honra ou o bom nome.

A gravidade do dano mede-se por um padrão objetivo, embora atendendo às circunstâncias do caso concreto, afastando-se fatores suscetíveis de sensibilidade exacerbada ou requintada. Quer isto significar que, no que a estes danos concerne, a lei manda atender apenas aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art. 496/1).

O recurso a este critério objetivo na apreciação da gravidade do dano justifica-se para negar prestações resarcitórias por meros incômodos, contrariedades ou prejuízos insignificantes, que cabe a cada um suportar na vida em sociedade, evitando-se, assim, uma extensão ilimitada da responsabilidade.

Não significa que deva ser excluída a indemnização do dano que só se revela grave por a vítima ser particularmente frágil ou vulnerável, atentando às suas especiais características, como a doença ou a idade. Assim, na jurisprudência, STJ 26.06.2008 (08B628), Santos Bernardino, onde se considerou que

“[c]onstituem danos não patrimoniais indemnizáveis os incômodos e sofrimento psicológico que a privação do locado, nos termos sobreditos, causou aos locatários, pessoas de idade avançada e que aí habitavam há muitos anos.” Na doutrina, Maria Manuel Veloso (“Danos não patrimoniais”, AAVV, Comemorações dos 35 anos do Código Civil e dos 25 anos da Reforma de 1977, III, Coimbra: Coimbra Editora, 2007, pp. 495-559. Compreende-se que assim seja pois, como referem Garcia Blázques / Perez Piñeda (Manual de Medicina Legal para Profesionales del Derecho, Granada: Comares, 1992, p. 334), “os efeitos que a lesão provoca num indivíduo são muito diversos, dependendo da natureza da própria lesão e do indivíduo. Perante agressões iguais, e inclusive lesões semelhantes, as reações individuais são muito diversas.”

Apelando a estes critérios, foi já considerado que os *meros* incômodos ou as *simples* contrariedades não são indemnizáveis – *inter alia*, STJ 29.10.2009 (454/09.0yflsb), Serra Batista –, ao passo que os incômodos, contrariedades, angústias ou desgostos *significativos* são suscetíveis de compensação – *inter alia*, STJ 21.04.2010 (17/07.4tbcbr.c1.s1), Garcia Calejo. Tais estados subjetivos, verdadeiros danos morais em sentido próprio, podem ser o resultado de uma lesão de natureza patrimonial, designadamente decorrente de um incumprimento contratual (Maria Manuel Veloso, loc. cit., p. 510).

5).4. Neste enquadramento, afigura-se inquestionável que a proteção da personalidade, enquanto arquétipo jurídico de tutela da dignidade humana, abrange, na lição de Capelo de Sousa (O Direito Geral de Personalidade, Coimbra: Coimbra Editora, 1995, p. 231), a esfera da paz, da tranquilidade e da integridade anímica do indivíduo. Por conseguinte, com referência ao caso em análise, diremos que os estados de preocupação, inquietação e a

perturbação do bem-estar no reduto da própria habitação não constituem meras vicissitudes do quotidiano, mas sim danos não patrimoniais que ascendem ao patamar da gravidade exigida pelo art. 496/1.

A ansiedade e o desgosto decorrentes da danificação de um bem com a centralidade existencial da casa de morada da família não são redutíveis a *bagatelas* ou meros transtornos éticos; consubstanciam, sim, efetivas agressões à estabilidade emocional e à qualidade de vida dos lesados. O mal-estar do proprietário que se confronta com uma habitação nova marcada por danos estéticos graves, sendo compelido a uma convivência forçada com essa realidade degradada, convoca a tutela do direito. Sendo o domicílio o centro gravitacional da organização da vida pessoal e familiar, os sentimentos de impotência e revolta perante a incúria profissional de quem deveria assegurar a sua preservação configuram um dano real e indemnizável, correspondendo à reação normal e previsível perante a frustração de um projeto de vida idealizado.

Assim, a paz doméstica e a fruição plena do lar emergem como bens jurídicos cuja lesão é apta a gerar um dano *in re ipsa* no plano da perturbação anímica. A frustração das legítimas expectativas de perfeição e integridade na execução de um serviço especializado, quando resulta em danos permanentes e ostensivos no espaço habitacional, impõe o sancionamento reparatório. Não se trata de dar guarida a uma sensibilidade exacerbada, mas de reconhecer a relevância jurídica do sofrimento provocado pela violação da esfera de tranquilidade pessoal.

Consequentemente, este segmento da sentença recorrida revela-se imune à censura que lhe é dirigida, improcedendo, também aqui, a pretensão recursiva.

6).1. Fica aberto caminho para o conhecimento da sexta questão, na qual está em causa quantificação do montante indemnizatório por tais danos não patrimoniais.

Aqui funciona a equidade nos termos do art. 496/4, 1.^a parte, o que significa, nas palavras de Pires de Lima / Antunes Varela (Código Civil Anotado, I, 4.^a ed., Coimbra: Coimbra Editora, 1987, p. 501), “atender ao condicionalismo de cada caso concreto, com vista a alcançar a solução equilibrada e justa, havendo que ter presentes as regras da boa prudência, do bom senso, da justa medida e da criteriosa ponderação das realidades da vida, bem como os padrões adotados pela jurisprudência.”

O n.^o 4 do art. 496, na parte em que remete para o art. 494, delimita as balizas que devem nortear esta fixação, independentemente de existir mera culpa ou dolo: o grau de culpabilidade do agente, a situação económica de ambas as

partes e as demais circunstâncias do caso. A natureza, intensidade e gravidade do dano surgem como vetores primaciais, pois a atribuição pecuniária visa proporcionar ao lesado uma satisfação que atenue o mal sofrido.

A procura de um justo grau de compensação afasta, liminarmente, a fixação de montantes simbólicos ou miserabilistas, os quais constituiriam uma 'segunda agressão' à dignidade dos lesados. A doutrina e a jurisprudência contemporâneas têm reforçado que a indemnização por dano não patrimonial cumpre, complementarmente à função reparadora, uma função sancionatória ou punitiva.

O que isto significa é que a indemnização deve revestir uma expressão pecuniária suficiente para que o lesante sinta o desvalor da sua conduta e para que a comunidade reconheça a premência da tutela dos bens jurídicos violados. Não se trata, rigorosamente, de importar o instituto dos *punitive damages* (danos punitivos) do sistema da *common law*, mas antes de reconhecer que a obrigação de indemnizar encerra em si uma censura axiológica ao comportamento culposo. Neste sentido, com ampla indicação de doutrina e jurisprudência, Gabriela Páris Fernandes ("Art. 496.º", AAVV, Comentário ao Código Civil. Direito das Obrigações. Das Obrigações em Geral, Lisboa: UCE, 2021, p. 363).

Esta dimensão detém, no seu cerne, um escopo preventivo, visando dissuadir a reiteração de condutas negligentes, finalidade que assume particular relevo quando o dano emerge da preterição de deveres profissionais de cuidado. A culpa do agente (art. 494, *ex vi* art. 496/4) opera como um fator de agravamento na determinação da medida da equidade: quanto maior for a incúria ou o desleixo na execução da prestação - e quanto maior a exigência de diligência que era devida ao lesante para evitar o dano -, mais robusta deve ser a expressão pecuniária da satisfação conferida ao lesado.

6).2. No caso vertente, a sentença recorrida fixou em € 1 000,00 o montante destinado a compensar os Recorridos pelos danos não patrimoniais sofridos. A Recorrente manifesta a sua discordância quanto a este valor, olvidando, todavia, a apresentação de qualquer argumento substantivo que infirme o juízo de equidade operado pela instância *a quo*.

Uma análise criteriosa da situação decidenda revela que o montante fixado - atribuído em conjunto a ambos os Recorridos -, peca, na verdade, por uma acentuada parcimónia, aproximando-se perigosamente de um valor meramente simbólico.

Fazemos esta afirmação tendo em consideração que: está em causa uma habitação nova, momento em que a expectativa de perfeição e o investimento

emocional no lar se encontram no seu auge; a degradação estética imediata de um imóvel nestas condições projeta um sentimento de frustração que perdura no quotidiano; enquanto empresa especializada no ramo das limpezas, impunha-se à Recorrente um padrão de diligência técnica superior; a Recorrente adotou, depois do facto lesivo, uma postura ambivalente e contraditória: se, num primeiro momento, assumiu a responsabilidade ao participar o sinistro à sua companhia de seguros, veio posteriormente refutá-la, forçando os Recorridos a uma demanda judicial; por esta razão, o evento danoso e as suas consequências anímicas negativas perduram já há vários anos; a dilação no tempo da reparação do mal sofrido, sem que a Recorrente tenha diligenciado por qualquer solução célere, como se impunha, acentua a intensidade do dano e exige uma compensação que não seja anódina. Inexistindo fundamento para a sua redução, e não tendo sido objeto de recurso a sua ampliação, a improcedência da pretensão recursiva neste segmento é manifesta, tornando-se despiciendas outras considerações.

7). Improcedendo *in totum* o recurso, a Recorrente deve suportar as custas respetivas: art. 527/1 e 2 do CPC.

V.

Nestes termos, acordam os Juízes Desembargadores da 1.^ª Secção Cível do Tribunal da Relação de Guimarães em (i) julgar o presente recurso improcedente e (ii) confirmar a sentença recorrida.

Custas pela Recorrente.

Notifique.

*

Guimarães, 5 de fevereiro de 2026

Os Juízes Desembargadores,
Gonçalo Oliveira Magalhães (Relator)
João Peres Coelho (1.^º Adjunto)
José Alberto Martins Moreira Dias (2.^º Adjunto)

[1] Como se pode ler em RG 20.11.2025 (828/24.6T8GMR-A.G1), do presente Relator, do art. 374/1 do Código Civil resulta que a assinatura de um documento particular considera-se verdadeira quando reconhecida ou não impugnada pela parte contra quem o documento é apresentado, ou quando esta declare não saber se ela lhe pertence, apesar de lhe ser atribuída, ou quando seja havida legal ou judicialmente como verdadeira.

Significa isto que, ao contrário do que sucede com os documentos autênticos, os documentos particulares, escritos e assinados pelas próprias partes, sem a intervenção imediata de uma autoridade pública dotada de fé pública (art. 363/2), não têm incorporada a prova da sua autoria. Esta tem de ser provada. Só depois de feita essa prova é que o documento, então qualificado como *genuíno* (Luís Filipe Pires de Sousa, *Direito Probatório Material Comentado*, 2.ª ed., Coimbra, 2021, p. 161), fica dotado de força probatória *plena* no que tange às declarações atribuídas ao seu autor, conforme decorre do disposto no n.º 1 do art. 376.

Na sequência, tais declarações, uma vez indiscutíveis na sua materialidade, terão a eficácia que lhes competir segundo outras normas de direito material alheias ao instituto do documento: se revestirem a natureza de declarações de ciência, terão, se desfavoráveis, eficácia como confissão (arts. 376/2 e 358); se forem declarações de vontade, haverá que ver se por si constituem ou integram um negócio jurídico. Na verdade, como ensina Lebre de Freitas, *A Falsidade no Direito Probatório*, Coimbra: Coimbra Editora, 1984, pp. 55 - 56), “a força probatória do documento particular circunscreve-se no âmbito das declarações (de ciência ou de vontade) que nele constam como feitas pelo respetivo subscritor. Tal como no documento autêntico, a prova plena estabelecida pelo documento respeita ao plano da formação da declaração, não ao da sua validade ou eficácia. Mas, diferentemente do documento autêntico, que provém duma entidade dotada de fé pública, o documento particular não prova plenamente os factos que nele sejam narrados como praticados pelo seu autor ou como objeto da sua percepção direta. O âmbito da sua força probatória é, pois, bem mais restrito.”

[2] Pertencem ao Código Civil vigente as disposições legais citadas no texto sem menção expressa da respetiva proveniência.

[3] Como ensina Inocêncio Galvão Telles (“*Contratos civis. Projeto completo de um título do futuro Código Civil português e respetiva Exposição de Motivos*”, separata da *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa*, Lisboa, 1954, p. 69), “[o] facto de se empregar a palavra ‘serviço’ no singular não significa que o prestador se vincule necessariamente a praticar um só ato ou a proporcionar as utilidades respetivas. No âmbito do contrato pode entrar um número mais ou menos indeterminado de atos ou de benefícios, como no mandato geral. O que se pretende exprimir com o uso do singular é (a exemplo da fórmula latina *operis*) o carácter concreto da atividade prometida, que é olhada no seu resultado e não em si [...]”

[4] Disponível em [O contrato de prestação de serviço no Direito português — Revista de Direito Comercial](#)

[5] No sentido de que não há base, no nosso direito, para distinguir entre obrigações de meios e obrigações de resultado, cf. Carlos Ferreira de Almeida, “Os contratos civis de prestação de serviço médico”, Direito da Saúde e Bioética, AAFDL, 1996, 110-2 e 118; Calvão da Silva, Cumprimento e Sanção Pecuniária Compulsória, 4.ª ed., Coimbra: Almedina, 2002, pp. 79, nota 154; Luís Menezes Leitão, Direito das Obrigações, I, 4.ª ed., Coimbra: Almedina, 2005, pp. 129 - 130; e Higina Castelo, loc. cit, pp. 639-669. Para uma análise crítica da distinção, vide Pedro Ferreira Múrias / Maria de Lurdes Pereira, “Obrigações de meios, obrigações de resultado e custos da prestação”, Centenário do Nascimento do Professor Doutor Paulo Cunha: estudos em homenagem (Coord. António Menezes Cordeiro), Coimbra: Almedina, 2012, pp. 999-1018.

[6] [O novo regime da compra e venda de bens de consumo – exegese do novo regime legal — Revista de Direito Comercial](#)

[7] [Boa fé e responsabilidade civil decorrente da violação de deveres acessórios de conduta: o critério do «perímetro contratual» na delimitação do regime de responsabilidade aplicável | Julgar](#)