

Processo nº 3707/2019

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de aluguer

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** (Acordo)

**Pedido do Consumidor:** Anulação do valor remanescente a pagamento (€ 2.347,56).

---

**Sentença nº 22/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo) representada pela DECO

(reclamada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a representante da reclamante e o representante da reclamada.

Foi analisada a reclamação, designadamente os danos causados pela reclamante na caravana.

Acontece que certamente por lapso, a reclamada não quantificou os danos no momento em que a reclamante os reconheceu, conforme consta das fotos juntas ao processo.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:**

Após a apreciação da reclamação e dos documentos juntos ao processo, dão-se como assentes os seguintes factos:

1) Em Maio de 2019, a reclamante reservou via internet à empresa reclamada o aluguer de uma autocaravana de 19 a 26 de Agosto de 2019, a ser recolhida no aeroporto de Faro (pelo qual pagaria um valor adicional de € 160,00), no montante total de €1.513,00 (doc.1), tendo sido feito o pagamento antecipado do valor de € 1.371,25

2) À chegada ao aeroporto de Faro, a autocaravana não se encontrava disponível para ser entregue à reclamante e amigas, tendo a reclamada providenciado o transporte e alojamento do grupo em condições precárias.

3) Em 20.08.2019, a autocaravana foi entregue à reclamante, tendo sido tiradas 3 fotografias do estado geral da viatura (doc.2) e apontados os danos pré-existentes (doc.3), tendo sido efectuado o pagamento de uma caução, no valor de €1.800,00 (doc.4).

4) Em 26.08.2019, a reclamante devolveu a autocaravana à empresa reclamada com danos no lado direito, janela direita, tecto directo e quina traseira direita (doc.5), tendo a empresa informado que iria efectuar orçamento de reparação que depois seria remetido à reclamante.

5) Em Setembro de 2019, a empresa reclamada enviou à reclamante, orçamento de reparação, no valor total de € 4.547,56 (doc.6), informando que iria reter o valor da caução (€ 1.800,00), pelo que faltaria pagar o remanescente de € 2.747,56, valor ao qual seria subtraído o montante respeitante a dois dias de aluguer (€ 400,00), em virtude da autocaravana não ter sido entregue na data acordada, devendo a reclamante efectuar o pagamento do valor final de € 2.347,56 (doc.7).

6) Em 20.09.2019, a reclamante enviou e-mail à empresa reclamada (doc.8), alegando que o orçamento incluía a reparação de danos que eram anteriores ao aluguer e que apenas assumiria o custo de reparação dos danos no para-choques traseiro direito, janelas dianteira direita e no tecto lateral direito.

7) Em 21.09.2019, a reclamada enviou e-mail (doc.9) à reclamante informando que os danos já haviam sido assumidos pela reclamante e as fotografias dos mesmos assinadas por ela, pelo que não compreendia a alteração de posição.

8) A reclamante manteve a reclamação apresentada, responsabilizando pelo custo de reparação dos danos provocados no para-choques traseiro direito, janela dianteira direita e no tecto lateral direito.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Perante esta circunstância, o Tribunal deparou-se com a dificuldade de saber de forma objectiva e concreta, o valor da reparação dos danos produzidos na caravana.

Entendeu-se assim, que a reclamante deverá suportar 45% do valor orçamentado sobre os danos produzidos, segundo a reclamada após o uso da autocaravana no valor de €4.547,56, uma vez que não foi previamente feita uma peritagem para orçar os danos efectivamente produzidos pela reclamante, separando-os daqueles que a caravana já possuía e neste momento não é já possível levar-se a efeito esse orçamento.

Esta peritagem não podia deixar de ser feita com a colaboração da reclamante ou alguém que a representasse o que não aconteceu, uma vez que a peritagem foi feita pela reclamada sem o conhecimento da reclamante.

Assim, na falta do orçamento com as características atrás referidas (com a presença da reclamante), chegou-se a acordo em que a reclamante pagaria 65% do valor orçamentado o que daria €2.955,91, por arredondamento se fixa em €2.900,00.

A reclamante tem um crédito para com a reclamada no valor de €1.800,00, correspondente ao valor da caução.

Assim, a reclamante deverá de pagar à reclamada pelos danos além do valor da caução o valor de €1.100,00.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamante a pagar à reclamada o valor de €2.900,00, que deduzidos os €1.800,00, ficam em dívida €1.100,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 10 de Março de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)