



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1391 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; artigo 406.º, n.º 1 do CC; artigo 342.º, n.º 1 do CC

Pedido do Consumidor: Rectificação dos custos pós devolução da viatura no fim do contrato

SENTENÇA Nº 449 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identifica nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de aluguer operacional de automóveis com Reclamada, relativo ao veículo com a matrícula ----, marca Fiat, modelo 500, com o VIN ZFA3120000JD17523, deduzir junto do Tribunal o seguinte pedido: correção dos valores cobrados em virtude do desvio verificado entre o número de quilómetros contratados e abrangidos pelo contrato e o número de quilómetros efetivamente percorridos à data da entrega da viatura à Reclamada. Por outro lado, peticiona ainda que seja reduzido o montante que lhe está a ser cobrado em virtude dos danos que a Reclamada alega existirem no veículo à data da entrega do mesmo e que não se encontram cobertos pelo plano contratual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Alega para tal, e em síntese, quanto ao primeiro pedido, que tendo sido o contrato celebrado com a Reclamada, a 10.09.2020, o cálculo do número de quilómetros percorridos em desvio do contratualmente previsto não foi realizado de forma correta, estando a ser cobrados 1729 km, quando a Reclamante entende que deveriam estar a ser cobrados 1500 km. No que respeita ao segundo pedido, entende a Reclamante não se verificarem todos os danos identificados pela Reclamada em sede de recondicionamento do veículo, bem como diverge dos valores cobrados para reposição do veículo num estado desprovido de danos.

A Reclamada, por seu turno, fez-se representar pela sua mandatária, a qual esteve presente via *Zoom*. A Reclamada impugnou a argumentação da Reclamante, procedendo à demonstração matemática do cálculo utilizado quanto à contabilização dos quilómetros. Ademais, e fazendo uso de prova testemunhal, impugnou os argumentos aduzidos quanto aos danos verificados no veículo aquando da sua entrega à Reclamada. Não foi possível conciliar a posição das partes alcançando acordo.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de aluguer operacional de um veículo automóvel, matrícula ---, no dia 10.09.2020 (cf. 3 dos autos);
- b) A Reclamante celebrou o contrato para utilização do veículo no âmbito da sua vida pessoal (cf. declarações da Reclamante);
- c) A Reclamada dedica-se de forma profissional à celebração de contratos de aluguer operacional de veículos (cf. declarações da Reclamada e facto público);



- d) O veículo foi colocado à disposição da Reclamante na data de 15.09.2020, tendo sido nesta data que se iniciou a produção de efeitos do contrato (cf. flh. 41);
- e) A renda acordada contratualmente tinha o valor de 178€ (cento e setenta e oito euros) (cf. flh. 43 dos autos);
- f) O contrato tinha a duração de trinta meses (cf. flh. 43 dos autos);
- g) Foram contratados 25.000 (vinte e cinco mil) quilómetros para a vigência de 30 (trinta) meses do contrato, nos termos da proposta n.º 8.284.631/002/ CAMPGERAL (cf. flh. 43 dos autos);
- h) Em 22.10.2021, a Reclamada, na pessoa da sua colaboradora ---, contactou, por e-mail a Reclamante, sugerindo um acerto do valor de quilometragem contratado, pois “à data da última intervenção realizada, verificámos que o referido contrato apresenta um desvio face aos quilómetros inicialmente previstos e contratados. Por este motivo será necessário proceder à atualização do contrato, ajustando-o em função do grau de utilização real do veículo” (cf. flh. 51 dos autos);
- i) Foi reajustada a quilometragem para 19.500 (dezanove mil e quinhentos) quilómetros (cf. declarações das partes e flh. 69 dos autos);
- j) Em virtude da atualização da quilometragem o valor devido mensalmente a título de renda sofreu uma modificação a partir de 06.11.2021, passando a ter o valor de 171,19€ (cento e setenta e um euros e dezanove cêntimos) (cf. flh. 51 dos autos);
- k) A renda devida a partir da atualização da quilometragem foi de 171,19 € (cento e setenta e um euros e dezanove cêntimos) (cf. declarações das partes e flh. 69 dos autos);
- l) A Reclamada concordou com a proposta apresentada (cf. flh. 69);
- m) A atualização da quilometragem iniciou a produção de efeitos a 01.12.2021 (cf. flh. 41);
- n) O veículo foi devolvido à Reclamada no dia 27.02.2023, tendo sido recolhido por um funcionário da mesma no domicílio dos pais da Reclamante, na Figueira da Foz, onde a mesma se encontrava à data, conforme consta do auto de devolução (cf. flh. 49);



- o) Na data da devolução o veículo contava com 21.004 km (vinte e um mil, e quatro quilómetros), conforme consta do auto de devolução (cf. flh. 49);
- p) O veículo contava com 16 km quando foi entregue à Reclamante (cf. declarações das partes e flh. 41);
- q) No auto de devolução consta a menção “veículo recolhido sujo. Difícil identificação danos/riscos”, a qual surge depois das assinaturas da Reclamante e do funcionário que operou a recolha e (cf. flh. 49);
- r) O veículo circulou em estrada desde a Figueira da Foz até às instalações da Reclamada a ser conduzido pelo funcionário da Reclamada (cf. declarações das partes);
- s) Nas fotografias tiradas aquando do acondicionamento o veículo registava 21184 km (vinte e um mil, cento e oitenta e quatro quilómetros), o que perfaz um diferencial de 180 (cento e oitenta) km em relação à quilometragem que tinha no momento da recolha (cf. relatório do estado do veículo disponível em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- t) Aquando das fotografias capturadas em sede de acondicionamento, o veículo se encontrava molhado (cf. fotos standard 01/27, 02/27 e 12/27, disponíveis em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- u) Que o veículo estava limpo no seu interior aquando do acondicionamento (cf. fotos standard 06/27, 07/27, 11/27, 15/27 e 20/27 disponíveis em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- v) Que se verifica um dano no revestimento do para-choques (cf. fotografias 01/05 e 02/05, disponíveis em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);



- w) Que se verifica um dano na porta da frente esquerda (cf. fotografia 02/03 disponível em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- x) Que se verifica um dano na cobertura do guarda-lamas esquerdo (cf. fotografia 02/03 disponível em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- y) Que se verifica um dano na luz diurna esquerda (cf. fotografia 01/02 disponível em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- z) Que se verifica um dano /risco no airbag do condutor (cf. fotografia 01/02 disponível em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1).

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o veículo tenha sido entregue muito sujo ou sujo pela consumidora;
- b) Que a Reclamante tenha entregue o veículo “a brilhar”, conforme alegado em sede de audiência de julgamento;
- c) Que o cálculo da quilometragem que se desviou do contratualmente previsto esteja realizada de forma errada;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- d) Que se verifica um dano no guarda-lamas esquerdo – dano 5 (cf. fotografia 02/02 disponível em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- e) Que se verifica um dano de queimadura no capot – dano 9 (cf. fotografia 06/07 disponível em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);
- f) Que o veículo tenha estado sempre guardado em garagem.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Os factos considerados assentes resultam, quase na íntegra, provados através de prova documental junta aos autos pelas partes. Por outro lado, a explicação oferecida pela digníssima mandatária da Reclamada e por uma das testemunhas clarificou o ponto quanto ao cálculo dos valores devidos em virtude da quilometragem que excedeu o que havia sido contratado pelas partes. O testemunho da funcionária – --- – da Reclamada também permitiu compreender como se desenvolve o processo de recondicionamento e esclarecer alguns aspetos essenciais quanto ao caso.

Os factos considerados como não provados e constantes das alíneas c) e d) resultam da apreciação que o Tribunal fez dos elementos de prova disponibilizados nos autos, isto é, das fotografias disponibilizadas pela Reclamada: analisando cuidadosamente as fotografias não é possível concluir pela existência dos danos alegados pela Reclamada. Com efeito, notam-se marcas de água (o veículo estava molhado) e manchas que ficam da secagem irregular, mas nada mais que isso, mesmo ampliando as fotografias para ver com detalhe.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O facto considerado como não provado constante da alínea b) deveu-se às declarações da mandatária da Reclamada e da prova testemunhal prestada por ----.

O facto considerado como não provado constante da alínea a) deveu-se à apreciação que o Tribunal fez dos elementos de prova disponibilizados nos autos, isto é, das fotografias disponibilizadas pela Reclamada, bem como das declarações prestadas pela Reclamante e pelas suas testemunhas.

O facto considerado como não provado constante da alínea e) deveu-se à apreciação que o Tribunal fez das declarações prestadas pela Reclamante e pelas suas testemunhas.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado, no dia 10.09.2020, um contrato de aluguer operacional de um veículo automóvel, com a matrícula ---, no dia 10.09.2020 (cf. 3 dos autos). Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de aluguer operacional com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho¹ (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à celebração de contratos de aluguer operacional de veículos e a Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa prosseguir a análise.

De acordo com os termos contratuais, que foram juntos aos autos pelas partes, o contrato tinha a duração de trinta meses e uma quilometragem de vinte e cinco mil quilómetros para ser distribuída pela duração do vínculo contratual (proposta n.º 8.284.631/002/CAMPGERAL). Sendo um contrato oneroso, era devida pela Reclamante uma renda mensal de cento e setenta e oito euros.

Em 22.10.2021, a Reclamada, na pessoa da sua colaboradora ---, contactou, por e-mail a Reclamante, sugerindo um acerto do valor de quilometragem contratado, pois “à data da última intervenção realizada, verificámos que o referido contrato apresenta um desvio face aos quilómetros inicialmente previstos e contratados. Por este motivo será necessário proceder à atualização do contrato, ajustando-o em função do grau de utilização real do veículo”. Nos termos do art. 406.º, n.º 1 do CC², os contratos devem ser pontualmente cumpridos e, salvo acordo das partes ou previsão legal, apenas podem modificar-se nos termos da lei. Sucede, porém, que a Reclamante aceitou – expressamente³ – a proposta

¹ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

² CC – Código Civil.

³ Cf. flh. 69 dos autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

dirigida pela Reclamada, pelo que se operou por comum acordo uma modificação no número de quilómetros contratados e, respetivamente, na renda devida.

Neste sentido, foi reajustada a quilometragem para dezanove mil e quinhentos quilómetros, iniciando-se a produção de efeitos desta modificação a 01.12.2021. Todos estes aspetos não mereceram oposição das partes, surgindo o litígio somente após a entrega do veículo à Reclamada, sendo nesse contexto que a Reclamante deduz o seu pedido, o qual importa analisar em separado.

*

No que concerne à quilometragem percorrida pela Reclamante e que excedeu o contratualmente previsto, divergem as partes quanto ao diferencial de quilómetros e, por consequência, quanto ao valor a ser efetivamente imputado à Reclamante. Da leitura dos termos contratuais, na sua versão atualizada em virtude da modificação operada por acordo das partes, resulta que a Reclamante dispunha, para um prazo de trinta meses, de dezanove mil e quinhentos quilómetros cobertos pelo plano contratual. O veículo foi entregue à Reclamante com dezasseis quilómetros percorridos e, na data da sua devolução à Reclamada, 27.02.2023, registava 21.004 km (vinte e um mil, e quatro quilómetros). Assim sendo, a Reclamante percorreu 20.988 km (vinte mil, novecentos e oitenta e oito quilómetros).

Por conseguinte, por aplicação de um simples cálculo de subtração matemática, concluir-se-ia que a Reclamante excedeu a quilometragem contratada em 1488 km (mil, quatrocentos e oitenta e oito quilómetros). Contudo, a Reclamante procedeu à entrega do veículo a 27.02.2023, ou seja, quinze dias antes da data final do contrato. Logo, a Reclamada operou a distribuição dos quilómetros mensalmente previstos pelo efetivo número de dias gozado, conforme previsto na cláusula 18.ª, n.ºs 1 e 2 do contrato celebrado pelas partes. Assim, conforme resulta da flh. 47 dos autos, estamos perante um excesso de 1.729 km (mil setecentos e vinte e nove quilómetros). O suplemento por quilómetro é, nos termos da proposta contratual comunicada (cf. flh. 43) à Reclamante e aceite pela mesma, 0,04451€, valor ao qual acresce a taxa de IVA de 23%, pelo que multiplicando 1.729 km por 0,04451€,



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



obtemos 76,95€. Desta feita, aplicando a taxa de 23% de IVA ao valor de 76,95€, chega-se ao valor de 94,65€ (noventa e quatro euros, e sessenta e cinco cêntimos).

Face ao exposto, importa concluir que não assiste razão à Reclamante no que respeita ao diferencial da quilometragem cobrada pela Reclamada, improcedendo o seu pedido nesse ponto.

*

No que respeita aos danos identificados em sede de recondicionamento do veículo, vem a Reclamante discordar quer da existência de alguns danos, como dos valores cobrados pela reparação dos mesmos. Conforme resulta da cláusula 4.ª, n.º 4, d) do contrato celebrado entre as partes, “a viatura deverá ser devolvida no estado que derivar do seu uso normal, sem falta, estragos ou avarias, sob pena de o Cliente ficar obrigado a suportar os respetivos custos de recondicionamento, de acordo com o orçamento que vier a ser elaborado após peritagem à viatura” (cf. flh. 4 dos autos). Neste sentido, a Reclamada está a imputar à Reclamante o valor de 698,09€ (seiscentos e noventa e oito euros, e nove cêntimos) a título de despesas com o recondicionamento do veículo (cf. flh. 45).

Tal como resulta da aplicação das regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, “1. [à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Pretendendo a Reclamada proceder à cobrança dos valores necessários para corrigir tais danos, apresentou, no cumprimento do ónus legalmente consagrado, um conjunto de fotografias que, no seu entender, permitem confirmar a existência dos mesmos.

Procedeu o Tribunal à análise cuidada dos elementos apresentados pela Reclamada e deu provados todos os danos apresentados, com exceção dos factos considerados não provados na al. d) e na al. e), ou seja, um dano no guarda-lamas esquerdo (cf. dano 5 – fotografia



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

02/02⁴) e um dano no capot (cf. dano 9 –f otografia 06/07⁵), pois analisando as fotografias com toda a atenção não foi possível verificara existência desses dois danos. Todos os outros têm-se por provados, não tendo a Reclamante conseguindo quebrar o nexo de causalidade que permite imputar os mesmos à sua utilização do veículo. Acrescente-se que não foi sequer possível ao Tribunal ordenar uma perícia, dado que o veículo já não se encontrava disponível para tal, pelo que apenas se pode atender às provas disponibilizadas pela Reclamada.

No que concerne ao valor cobrado para a reparação: ao celebrar o contrato, e não tendo sido qualquer vício na comunicação das mesmas, a Reclamante vinculou-se aos termos contratuais previstos no mesmo. Neste sentido, considere-se a cláusula 4.ª, n.º 4, al. d), pelo que se entende que nesse aspeto não assiste razão à Reclamante.

Em suma, consideram-se verificados todos os danos, com exceção do dano 5 e do dano 9, pelo que quanto a estes procede a pretensão da Reclamante, pelo que deve a Reclamada subtrair o valor de 220€ (duzentos e vinte euros) à fatura de 698,09€ (seiscentos e noventa e oito euros, e nove cêntimos) imputável à Reclamante, sendo 110€ relativos ao dano 5 e 110€ relativos ao dano 9, conforme resulta da consulta dos elementos disponíveis em https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1).

⁴ Cf.

https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1);

⁵ disponível em

https://ci.vimsweb.com/Reports/InspectionReports/LPConditionReport.aspx?inspection_id=56MW8ukXo54=&ENC=1).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação. Assim:

- condena-se a Reclamada na subtração, no prazo de 10 dias após a notificação da sentença, do valor de 220€ à fatura de 698,09€ (seiscentos e noventa e oito euros, e nove cêntimos) relativa a danos no acondicionamento do veículo;
- no que concerne ao pedido relativo aos 94,65€ (noventa e quatro euros, e sessenta e cinco cêntimos) cobrados a título de acerto da quilometragem percorrida, improcede a Reclamante no seu pedido, condenando-se a mesma no pagamento daquele valor.

Fixa-se à ação o valor de 792,74€ € (setecentos e noventa e dois euros, e setenta e quatro cêntimos), que corresponde aos valores em litígio pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de outubro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)