



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3652/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de aluguer

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** artigo 1043º, nº 1, do Código Civil; artigos 798º e 799.º do Código Civil.

**Pedido do Consumidor:** Pagamento do valor de €369,00 ou, em alternativa, o valor de €246,00, acrescido de juros vencidos desde a data da citação, até efectivo e integral pagamento, contados à taxa legal de 4%.

---

## **SENTENÇA Nº 81/2024**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

**Reclamante:** ---, identificada nos autos.

e

**Reclamada:** ---- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que alugou um automóvel à Reclamada e que esta exigiu ao Reclamante, aquando da devolução do veículo, o pagamento de indemnização por dano no mesmo, que considera indevido. Pedes, a final, a condenação da Reclamada na devolução de € 369,00, ou, em alternativa, de € 246,00, acrescido de juros vencidos desde a data da citação, até efetivo e integral pagamento, contados à taxa legal de 4%.

Por sua vez, a Reclamada apresentou contestação oral, alegando que o veículo entregue ao Reclamante correspondeu à categoria reservada, que o dano cujo pagamento foi solicitado ao Reclamante, aquando da devolução do veículo, é da responsabilidade do Reclamante e, por fim, que o valor exigido ao Reclamante foi aquele que foi orçamentado pela Reclamada e que é o correto.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que aluga veículos automóveis (cf. facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. Em data não apurada, o Reclamante reservou, junto da ---, o aluguer de um Fiat 500 ou similar, a disponibilizar pela Reclamada, a levantar a 17 de junho e a devolver a 26 de junho de 2023, compreendendo uma caução de € 1.200,00, por € 52,00 (cf. reserva DC-5353817 a fls. 7 e 8);
3. A 17 de junho de 2023, o Reclamante levantou na Reclamada um veículo ligeiro de passageiros, Volkswagen, modelo UP, branco (cf. contrato de aluguer n.º 65678, junto a fls. 21-22, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
4. Nessa ocasião, a Reclamada bloqueou, em pré-autorização, € 1.200,00 do cartão de crédito do Reclamante, a título de caução (cf. doc. a fls. 7-8, doc. a fls. 21-22 e declarações do Reclamante);
5. O mencionado veículo foi alugado pelo Reclamante para utilização pessoal (cf. declarações do Reclamante);
6. Por ocasião da sua entrega, o Reclamante observou o veículo e que este apresentava danos no para-choques, tendo chamado a atenção do funcionário da Reclamada, que registou esse facto na folha de saída (cf. declarações do Reclamante, inquirição da testemunha --- e inquirição da testemunha ---);
7. A 26 de junho de 2023, o Reclamante devolveu o veículo à Reclamada, tendo o colaborador da Reclamada detetado um dano na porta lateral traseira direita (cf. imagem junto a fl. 23, doc. junto a fl. 28 e declarações do Reclamante);
8. O referido funcionário preencheu um documento, informando o Reclamante que o valor da reparação do referido dano era de € 369,00 (cf. doc. junto a fls. 21-22);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

9. Ainda que considerando não ser o responsável por tal dano, o Reclamante pagou à Reclamada € 369,00, por ter sido informado que, caso contrário, o valor da caução não seria devolvido (cf. doc. junto a fl. 21 e declarações do Reclamante);
10. A 27 de junho de 2023, o Reclamante enviou comunicação à Reclamada (cf. *email* a fls. 24-25);
11. A 30 de junho de 2023, a Reclamada enviou ao Reclamante imagem e orçamento de reparação do dano no veículo alugado ao Reclamante, da autoria da Reclamada, no valor de € 317,70, acrescido de IVA, de € 73,07, num total de € 390,77 (cf. *email* junto a fl. 26, imagem a fl. 27 e orçamento a fls. 28- 31);
12. A Reclamada não apresentou ao Reclamante fatura ou recibo de reparação do automóvel alugado a este (cf. declarações do Reclamante);
13. A 25 de setembro de 2023, o Reclamante enviou a entidade terceira, imagem do dano no automóvel alugado à Reclamada, solicitando orçamento de reparação do mesmo (cf. doc. a fl. 33, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
14. A 28 de setembro de 2023, foi enviado ao Reclamante pela --- orçamento de reparação do dano no veículo alugado pelo Reclamante à Reclamada de € 123,00 (cf. doc. a fl. 32 e orçamento a fls. 34-35).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. A dimensão do dano na porta lateral do veículo devolvido pelo Reclamante à Reclamada;
- B. A reparação do dano do porta lateral do veículo alugado pelo Reclamante à Reclamada.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. O Reclamante apresentou como testemunha ---, namorada, e a Reclamada ---, responsável do departamento de aluguer da Reclamada em Lisboa.

Quanto ao Reclamante, esclareceu que alugou o mencionado veículo para fins pessoais, de deslocação e ida a um casamento. Que, por ocasião do levantamento do veículo, prestou caução de € 1.200,00 e que, analisando o veículo e verificando que não constava qualquer dano assinalado na folha de *check-out*, chamou a atenção para dano no para-choques, que ficou assinalado. Que, aquando da devolução do veículo, a Reclamada exigiu o pagamento de valor relativo à reparação de dano na porta lateral traseira do veículo, que o Reclamante desconhece se já existiria, que era mínimo e cujo valor da reparação considerou exagerado. Que pagou o referido valor, sob protesto, por ter sido informado que de outro modo, a caução não ser levantada. Que solicitou a mecânico indicado por amigo terceiro orçamento de reparação do dano na porta da viatura alugada à Reclamada.

A testemunha ---, esclareceu que acompanhou o Reclamante quando este foi levantar o veículo alugado à Reclamada. Que o Reclamante analisou o veículo chamando a atenção para a existência de dano no para-choques que ficou assinalado na folha de levantamento do carro. Que estava junto do Reclamante quando este contactou mecânico a pedir orçamento de reparação do veículo.

Por sua vez, a testemunha ---, esclareceu que não interveio, nem na entrega, nem na devolução do veículo alugado ao Reclamante. Que, consultando o histórico dos danos do veículo alugado ao Reclamante, este apenas registava, aquando do levantamento pelo Reclamante um dano, no para-choques do lado esquerdo. Que quando o Reclamante devolveu o veículo, o mesmo tinha, além do dano no para-choque um dano na porta lateral traseira direita. Mais esclareceu esta testemunha o procedimento de indemnização destes danos, que é feito através da introdução, da descrição e da indicação do local dos danos no computador, e que, em função disso, o valor é calculado, em programa informático, de acordo com valores já tabelados. Que a Reclamada não cobra danos sobre danos aos clientes e que, sempre que o valor da reparação efetiva é superior ou inferior ao valor debitados aos clientes, nada mais é exigido ou reembolsado aos clientes. Que, regra geral, os veículo são reparados pela própria Reclamada e que, no caso em concreto, não sabe se o veículo alugado ao Reclamante foi, ou não, efetivamente reparado.

Avançando para os factos não provados.



Quanto ao facto não provado A., não se consideram suficientes as meras declarações do Reclamante quanto a tal facto, nem a imagem junto a fl. 23 pelo Reclamante permite ao Tribunal inferir a dimensão do dano na lateral da porta traseira direita do veículo devolvido pelo Reclamante. Apenas a existência de um dano.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima referido.

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas.

\*\*

O Reclamante alugou viatura automóvel para fins pessoais à Reclamada, profissional.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber, por um lado, se o Reclamante é, ou não, responsável pelo dano na porta lateral traseira no veículo alugado à Reclamada aquando da sua devolução, por um lado e, por outro, respondendo afirmativamente a questão, se o valor da indemnização que o Reclamante pagou à Reclamada é, ou não, o valor devido.

*i) Da responsabilidade do Reclamante pelo dano causado na porta lateral traseira do veículo alugado à Reclamante*

Nos termos do disposto no artigo 1043.o, n.o 1, do Código Civil, *“o locatário é obrigado a manter e restituir a coisa no estado em que a recebeu, ressalvadas as deteriorações inerentes a uma prudente utilização, em conformidade com os fins do contrato”*.

O ponto de partida para esta análise é o estado em que coisa foi entregue ao Reclamante e o estado em que foi devolvido.

Ora, compulsada a matéria de facto, é nosso entendimento que o veículo alugado pelo Reclamante foi-lhe entregue sem qualquer dano ao nível da porta lateral traseira. Com efeito, tendo o Reclamante declarado que, por ocasião da entrega do veículo, analisou o mesmo, tendo inclusivamente assinalado danos ao nível do para-choques, infere-se que, caso o veículo tivesse qualquer dano na porta lateral traseira direita, o Reclamante não teria deixado de assinalar o mesmo. Esta inferência, surge reforçada pela inquirição da testemunha ---, que presenciou a situação, e da testemunha ---- que analisou o histórico de danos do veículo e que, por ocasião do levantamento do veículo pelo Reclamante, não tinha qualquer registo de dano na porta lateral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Por outro lado, tendo em consideração o local do dano, pode inferir-se que não estamos perante uma deterioração inerente a uma prudente utilização, valendo a presunção da responsabilidade pela reparação do mesmo, conforme disposto nos artigos 798.o e 799.o do Código Civil.

Assim, é o Reclamante responsável pelo dano (mossa) na porta traseira direita do veículo alugado à Reclamada aquando da sua devolução.

*ii) Do valor da indemnização cobrada do Reclamante*

Não obstante, coloca-se a questão de saber se o valor da indemnização (reparação), de € 369,00, exigido e pago pelo Reclamante é, ou não, devido. Segundo o Reclamante, não é, impondo-se a sua redução.

Apesar de o dano causado no veículo ser um dano de dimensões reduzidas, concretamente não apuradas, a sua reparação tem custos. Custos com mão de obra, destinada a remover a mozza, que implica trabalho de chapa, seguida de custos com a pintura, aplicação de primário e tinta. Esta reparação, conforme revelam as regras de experiência, não se limita ao local do dano, mas compreende toda a peça onde o dano ocorreu, no caso a porta. Perante isto, devidamente documentado e fundamentado no orçamento a fls. 28-31, não tem o Tribunal fundamento para pôr em causa que o valor orçamentado pela Reclamada não seja o valor correto.

Esta convicção não é abalada pelo documento junto a fls. 34-35. Um documento que foi elaborado com base numa fotografia, que se limita a apresentar um valor, sendo totalmente omissivo quanto ao custo de mão de obra, custo dos materiais ou trabalhos a realizar.

Contudo, importa ainda ressaltar o seguinte.

Ficou provado que o valor cobrado ao Reclamante pela reparação do dano na porta lateral traseira no veículo alugado à Reclamada foi de € 369,00, e que o orçamento de reparação desse dano foi de € 317,00, acrescido de IVA, num total de € 390,77.

Perante isto, considera-se que a Reclamada apenas poderia, a título de indemnização do dano no veículo que alugou cobrar ao Reclamante € 317,70. Com efeito, no que concerne do valor do IVA, assumindo a Reclamada a eventual reparação do dano, o pagamento do valor reparação não corresponde à contrapartida por um serviço prestado ao Reclamante, nem este, ao pagar tal valor, está a adquirir um serviço de reparação à Reclamada. Em suma, a Reclamada apenas tem direito a receber uma indemnização que sanciona a lesão de um direito da Reclamada, sem carácter remuneratório (cf., neste sentido Informação Vinculativa n.o 1598, de 8 de fevereiro de 2011, e n.o 3247, de 4 de junho de 2012). Logo, não havendo lugar a tributação em IVA,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



apenas se pode concluir que o pagamento de qualquer valor acima dos € 317,70 ao Reclamante é indevido. O que significa, no caso em análise que o Reclamante pagou indevidamente à Reclamada € 51,30 (€ 369,00 – € 317,70).

Em suma, procede parcialmente a pretensão do Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a reembolsar o Reclamante da quantia de € 51,30, acrescida de juros de mora, à taxa comercial aplicável, contados da citação.

Fixa-se à ação o valor de € 369,00 (trezentos e sessenta e nove euros), correspondente ao valor mais elevado do pedido do Reclamante e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**