



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3658 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de aluguer

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C.

**Pedido do Consumidor:** Débito cartão VISA por estragos no automóvel. Danos, não existentes no acto da entrega.

---

## **SENTENÇA Nº 368 / 2023**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

A responsabilidade contratual, depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de uma indemnização no valor de €647,01 vem em suma alegar o incumprimento contratual da Requerida no âmbito do contrato de aluguer de veículo sem condutor celebrado entre ambas, porquanto esta debitou indevidamente aquela quantia que aqui reclama, causando-lhe danos patrimoniais nesse valor



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação alegando inexistência de qualquer incumprimento contratual pois que aquele valor debitado teve por base a existência de danos na viatura à data da entrega da mesma pela Consumidora que não existiam anteriormente no veículo automóvel, o que a mesma Consumidora aceitou aquando da celebração contratual.

A audiência realizou-se na presença de ambas as partes, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2.1 Objeto de Litígio**

A presente querela cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar a Requerente no valor de €647,01

## **2.2 Valor da Ação**

€647,01 (seiscentos e quarenta e sete euros e um cêntimo)

\*

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Dos Factos**

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

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A 24/02/2022 Requerente e Requerida celebraram contrato de aluguer de veículo automóvel sem condutor marca Citroen c3 pelo período de 4 dias
2. Nessa data o veículo já apresentava alguns danos no para choques traseiro
3. A 27/02/2022 a Requerente procedeu à devolução da viatura
4. A 08/03/2022 a Requerida debitou à Requerente a quantia de €647,10 para pagamento dos danos no veículo

#### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

Não resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- 1) A 27/02/2022 o veículo apresentava danos adicionais causados durante a sua utilização pela Requerente como o sejam para-brisas rachado e capô riscado
- 2) A Requerente não assinou o auto de check in (entrega) da viatura por a ter abandonado

\*

### 3.3. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou de expresse acordo entre as partes, não sendo colocado em causa a relação jurídica subjacente, o veículo dado em aluguer, o período do contrato ou a existência prévia de danos na viatura

**A fixação da matéria dada como e não provada** assenta na ausência de qualquer móbil probatório que permita a este Tribunal conhecer dos factos alegados. Na realidade, não logrou a Requerida fazer prova da existência de danos acrescidos na viatura no momento da sua devolução, sendo omissa qualquer auto demonstrativo do mesmo reconhecido pela Requerente, não tendo sido trazido a conhecimento deste Tribunal o efetivo funcionário que terá rececionado o veículo ou qualquer outro elemento probatório que permitisse a este Tribunal afirmar que o relatório fotográfico junto foi capturado na data de receção do veículo demonstrando assim o seu estado, ou estando o auto de receção

assinado ou datado comprovando o conhecimento dos danos (além da sua existência por banda da Requete, sendo que a Testemunha inquirida --- não teve qualquer intervenção direta nos factos, apenas tendo conhecimento por análise do processo interno da Requerida, não moldando a convicção deste Tribunal quanto aos factos que a Requerida alega na sua contestação, por dos mesmos não ter conhecimento direto.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.3. Do Direito

Dúvidas não restam que a causa de pedir dos presentes autos se prende com eventual responsabilidade contratual da Requerida, a qual depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

Ora, a Requerida vem alegar a licitude do ato praticado por estar contratualmente conforme, constando da Cláusula 6.3. Das Condições Gerais de Aluguer, patente no próprio contrato e no sítio da Internet da --- em <https://www.---->

#### *6.3 Em caso de verificação de danos;*

*a) Se forem identificados danos durante a inspeção do Veículo por um Agente - ou seu representante sem a presença do cliente, a --- enviará os seguintes documentos ao Cliente:*

*i) Auto de Receção do Veículo descrevendo todos os Danos identificados ii) imagens de Danos*

*iii) Uma estimativa (orçamento) dos custos de reparação que variará dependendo da natureza dos Danos; da imobilização do Veículo e das taxas administrativas de gestão para a reparação dos Danos.*

*• O Cliente poderá contestar os danos identificados e a sua facturação no prazo de 5 dias de calendário após o envio (por correio electrónico) daqueles documentos, no seguinte endereço: ---*

*b) Se o cliente não contestar ou não justificar a sua não responsabilidade na produção dos danos, dentro do período de 5 dias acima mencionado, a -- reserva-se o direito de faturar ao cliente os custos dos danos como identificados.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*Acresce que e também que estabelece a Cláusula 15. Das Condições Gerais de Aluguer, tal como patentes no sitio da Internet da --- e identificado em 8o supra que: “O depósito da fiança será retido parcial ou totalmente em caso de incumprimento do Contrato, até cobrir as penalizações ou valores imputáveis ao Cliente, salvo que este último tenha contratado a cobertura complementar opcional.”*

Porém e como supra se deixou antever em sede factual e respetiva motivação, não logrou a Requerida demonstrar que os danos verificados na viatura datam de 27/02/2022, coincidente com a data de entrega da viatura pela Requerente. Não sendo expectável que a Requerida (na pessoa do seu funcionário) não se tivesse apercebido logo do dano no para-brisas manifesto no relatório fotográfico que a mesma junta, por ser um manifesto dano notório Nem tão-pouco indo de acordo com as regras da experiencia comum que à Requerente tenha sido “permitido” o abandono do veículo, perante esse mesmo dano.

Assim, não se poderá afirmar o cabal cumprimento contratual pela Requerida, o que ocasionou à Requerente um dano patrimonial quantificável no valor que lhe debitou indevidamente.

Pelo que, e a sem mais considerações, a este propósito, tem de se declarar procedente a pretensão da reclamante.

\*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida a pagar à Requerente a quantia de €647,01 (seiscentos e quarenta e sete euros e um cêntimo).

Notifique-se.

Lisboa, 06/08/2023

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA

