



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1535 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Veículos automóveis novos

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** DL nº 446/85, de 25 de outubro; artigo 1044º do Código Civil; artigo 592º, nº 1, do Código Civil; artigos 236.º e seguintes do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Não ter de pagar a importância acima referida, ou a ter de pagar se devida, mas recebendo as informações trocadas entre a oficina e a -- bem como um documento emitido pela oficina com os meus dados e não ser penalizado pelo fato da empresa não ser célere a responder aos meus mails

---

## **SENTENÇA Nº 430 / 2023**

### **1. PARTES**

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

**Reclamante:** ---, identificado nos autos,  
e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que, no âmbito de contrato de *renting* de veículo automóvel celebrado com a Reclamada o mesmo sofreu uma avaria, tendo a Reclamada solicitado ao Reclamante que aceitasse pagar metade dos custos com a reparação, pagando a Reclamada os remanescentes 50%, por cortesia comercial. Pede, a final, a declaração que o Reclamante nada tem a pagar à Reclamada por conta das faturas FT 42/500892 e FT/505495, emitidas em nome do Reclamante, no total de € 2228,88 (cf. Reclamação a fls. 2 e ss., requerimento a fls. 43 e seguintes e esclarecimentos prestados pelo Reclamante no início da audiência de discussão e julgamento).



Por sua vez, a Reclamada não apresentou contestação, nem tão-pouco compareceu, ou se fez representar. em audiência de discussão e julgamento. Apenas apareceu, ---, testemunha.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

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

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

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que, entre outras atividades, aluga automóveis (cf. facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 24 de maio de 2020, o Reclamante celebrou com a Reclamada *contrato de aluguer operacional de automóvel*, na condição de novo, com a matrícula AB- 80-ME (cf. doc. a fls. 44-45, doc. a fls. 47 e declarações do Reclamante);
3. O mencionado contrato compreendia os serviços de locação, IUC, seguro automóvel, manutenção, pneus, veículo de substituição e assistência 24 horas (cf. doc. a fls. 44);
4. O contrato foi celebrado por 30 meses, com início a 22 de julho de 2020 (cf. doc. a fls. 47);
5. O Reclamante alugou o mencionado veículo para fins pessoais (cf. declarações do Reclamante);
6. A 16 de fevereiro de 2023, com 31 410 Km, o veículo alugado pela Reclamada começou a deitar fumo (cf. depoimento da testemunha --- e doc. a fls. 42);
7. Por esta ocasião, o veículo era conduzido pela mulher do Reclamante (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
8. O Reclamante acionou a assistência em viagem do seguro e, a 17 de fevereiro de 2023, por indicação da Reclamada, o veículo foi transportado por reboque para ---, em Setúbal, para análise (cf. doc. a fls. 12, doc. a fls. 42, declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
9. A --- procedeu à desmontagem do veículo, concluído, após análise das peças, que a embraiagem estava queimada (cf. doc. a fls. 27 e depoimento da testemunha ---);
10. A 27 de fevereiro de 2023, o Reclamante recebeu *email* da Reclamada a comunicar ao Reclamante que o veículo tinha uma avaria na embraiagem, que estava queimada por aquecimento excessivo e que tinha causado danos no volante do motor (cf. *email* a fls. 12);



11. A 27 de fevereiro 2023, as Partes trocaram diversas mensagens eletrónicas relativas à reparação da viatura alugada, tendo a Reclamada informado o Reclamante que a reparação não estava coberta pelo contrato, propondo ao Reclamante assumir 50% dos custos da reparação (cf. doc. a fls. 13 a 16);
12. Nesta ocasião, foi enviado ao Reclamante orçamento de reparação do veículo no valor € 1531,78 (cf. orçamento junto a fls. 23 e 33);
13. O Reclamante recusou-se a aceitar pagar metade dos custos com a reparação do veículo sem ter a certeza que a embraiagem não tinha dano de origem (cf. *email* a fls. 16);
14. Entre 2 de março e 14 de março de 2023, as Partes voltaram a trocar mensagens eletrónicas relativas à reparação do veículo alugado pela Reclamada (cf. *emails* a fls. 16 a 19);
15. Perante as dúvidas quanto à natureza dos danos, a Reclamada solicitou à Dekra Portugal, S.A., análise ao veículo alugado ao Reclamante (cf. depoimento da testemunha ---, *email* de 4 de abril de 2023, enviado ao Reclamante a fls. 35, e doc. a fls. 35-41);
16. A 31 de março de 2023, a DEKRA Portugal, S.A., efetuou reportagem fotográfica mecânica ao veículo alugado pela Reclamada ao Reclamante, concluindo, a final, que *“o disco do sistema de embraiagem apresenta marcas de sobreaquecimento, a prensa não apresenta danos estruturais, apenas marcas escurecidas na face de assentamento do disco, devido ao aquecimento sofrido pela patinagem do disco, o rolamento de encosto não apresenta danos estruturais, nem gripagens no seu rolamento, apenas as marcas normais para as horas de funcionamento a que já esteve sujeito. Assim sendo será necessário a substituição do kit completo do sistema de embraiagem, disco prato e rolamento”* – SIC (cf. doc. a fls. 35-41);
17. A 22 de março de 2023, a Reclamada informou o Reclamante que poderia solicitar à oficina os dados pretendidos, uma vez que iria suportar diretamente o custo da intervenção no fornecedor (cf. *email* a fls. 34);
18. A 28 de março de 2023, a Reclamada informou o Reclamante de que este poderia solicitar à oficina os dados relativos ao pagamento, uma vez que o pagamento seria efetuado pelo Reclamante (cf. *email* a fls. 34);
19. O Reclamante não aceitou pagar 50% do valor da reparação do veículo alugado à Reclamada (cf. declarações do Reclamante);
20. Enquanto o veículo alugado ao Reclamante pela Reclamada esteve na oficina, a Reclamada proporcionou-lhe um veículo de substituição (cf. declarações do Reclamante, depoimento da testemunha --- e doc. a fls. 49);



21. Em data não apurada, a Reclamada deu ordem de reparação do veículo alugado ao Reclamante (cf. declarações da testemunha --- e doc. a fls. 48);
22. A Reclamada tomou tal decisão para evitar custos de estacionamento na oficina reparador do automóvel alugado ao Reclamante e para evitar os custos com veículo de substituição proporcionado ao Reclamante (cf. declarações da testemunha ----);
23. A 6 de junho de 2023, a Reclamante emitiu fatura em nome do Reclamante, no valor de € 1531,78, relativa ao valor do arranjo da embraiagem e do volante do motor do veículo AB-80-ME, no valor de € 1.531,78 (cf. fatura FT 42/5400892 junta fls. 48);
24. A 30 de junho de 2023, o Reclamante levantou o veículo alugado à Reclamada, já reparado (cf. declarações do Reclamante);
25. A 4 de agosto de 2023, a Reclamada emitiu fatura em nome do Reclamante, relativo a serviço não contratado no contrato de aluguer do veículo AB-80-ME, a cedência de veículo de substituição, no total de € 697,10 (cf. fatura 42/505495 junta a fls. 49).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. Que, por ocasião da celebração do contrato entre a Reclamada e o Reclamante, o Reclamante tenha assinado ou recebido outro documento para além da proposta que assinou a fls. 44-45 e o documento a fls. 47.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, da testemunhas presentes: ---, do Reclamante; ---, da Reclamada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Quanto às declarações do Reclamante, sobressai o facto de o mesmo ter esclarecido que adquiriu, em regime de aluguer por 30 meses, um automóvel, para utilização pessoal, na condição de novo, à Reclamada. Que, a dado momento, quando o veículo estava a ser conduzido pela sua mulher, o carro avariou, tendo sido transportado por reboque para a oficina indicada pela Reclamada. Que, após análise do mesmo, a Reclamada informou o Reclamante que o veículo tinha avaria na embraiagem da responsabilidade do Reclamante, mas que a Reclamada estava disposta a suportar metade do valor da reparação se o Reclamante aceitasse pagar a restante metade. Que o Reclamante não aceitou pagar metade do valor do orçamento de reparação do veículo. Que a Reclamada mandou reparar o veículo alugado, tendo apresentado ao Reclamante fatura da reparação que o mesmo não pagou, por entender não ser da sua responsabilidade. Que levantou o veículo alugado, a 30 de junho de 2023, já reparado. Mais declarou o Reclamante que a Reclamada lhe disponibilizou um veículo de substituição enquanto esteve privado do uso do veículo alugado, tendo-lhe sido apresentada fatura relativa a parte do período em que usou veículo de substituição, que entende que não tem de pagar. Questionado quanto aos documentos a fls. 2 a 11, de 16 de agosto de 2017, declarou o Reclamante que nunca assinou tal documento e que o mesmo apenas lhe foi comunicado, relativamente ao contrato que celebrou em 2020, por ocasião do conflito que tem com a Reclamada relativamente à reparação da dos danos do veículo alugado à Reclamada.

Foi ainda ouvida ---, mulher do Reclamante. A referida testemunha, esclareceu o Tribunal que estava a conduzir o veículo alugado pelo Reclamante à Reclamada quando o mesmo começou a deitar fumo, deixando de funcionar. Que, nessa ocasião, contactou o seu marido, ora Reclamante, que tratou do assunto.

Por fim, foi ouvida ---, técnica de gestão da qualidade da Reclamada. Esclareceu a mencionada testemunha que acompanhou o processo em discussão nestes autos. Confirma que a Reclamada deu indicação para o veículo alugado ao Reclamante ser levado para a oficina --, uma oficina multimarcas, ao invés da oficina da marca, por o veículo em causa já não estar no prazo de garantia. Que, após análise do mesmo, a oficina reparadora conclui que o dano ocorrido, ao nível da embraiagem não resultava de um defeito do mesmo, motivo pelo qual, a responsabilidade pela reparação seria do Reclamante. Que, por cortesia comercial, a Reclamada aceitou pagar metade desse valor. Que o Reclamante não aceitou, inicialmente alegando que a fatura teria de ser emitida pela oficina. Que, mais tarde, a Reclamada informou o Reclamante que a fatura poderia ser emitida pela oficina reparadora, mas que o Reclamante não fez qualquer



pagamento. Mais esclareceu esta testemunha que a Reclamada disponibilizou ao Reclamante um veículo de substituição, mas que informou o Reclamante que teria custos por o motivo da avaria ser da responsabilidade do Reclamante. Por fim, esclareceu a mencionada testemunha que, não tendo o Reclamante aceite pagar a reparação do veículo, a Reclamada decidiu mandar reparar o mesmo, para evitar a sua imobilização, custos de estacionamento e custos com disponibilização de veículo de substituição ao Reclamante. Que faturou ao Reclamante os custos da reparação da totalidade do veículo, por este não ter aceite a proposta de só pagar metade, assim como parte dos custos com a disponibilização ao Reclamante de um veículo de substituição.

No que concerne ao facto não provado A., não logrou a Reclamada demonstrar o mesmo, através dos meios de prova à sua disposição. Concretamente, faz-se notar que o documento a fls. 2 a 11, além de datado de 16 de agosto de 2017, três anos antes do contrato celebrado entre o Reclamante a Reclamada, não está assinado por qualquer das partes, tendo o Reclamante declarado que o mesmo apenas lhe foi disponibilizado, quanto ao contrato em discussão nestes autos, por ocasião do conflito quanto à reparação do veículo alugado em 2020.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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

### **3.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O Reclamante adquiriu, em regime de aluguer operacional, um automóvel para uso não profissional, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, ao seu aluguer. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *um contrato comercial, no âmbito de uma relação jurídica de consumo*, contrato que se rege, em primeiro lugar, por aquilo que foi clausulado entre as Partes. A saber, a proposta aceite pelo Reclamante, a fls. 44-45, e, no demais, as regras gerais do contrato de locação, previstas no Código Civil. No que concerne às condições gerais juntas a fls. 2 a 11, não tendo ficado provado que o Reclamante as tivesse aceite por ocasião da celebração do contrato, têm-se as mesmas por excluída (cf. artigo 8.º, alínea a), do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação atual).

Pede o Reclamante nestes autos que o Tribunal declare que o Reclamante não deve os valores que constam das faturas FT 42/500892 e FT/505495. A primeira, relativa à reparação do veículo alugado ao Reclamante. A segunda, relativa a disponibilização de veículo de substituição ao Reclamante.

Vejamos.

Começando pela Fatura FT 42/500982, está provado que a mesma diz respeito à reparação do veículo alugado à Reclamada, reparação essa que teve por objeto danos na embraiagem e no volante do motor alugado ao Reclamante. Que o Reclamante não procedeu a tal reparação. Que a Reclamante, enquanto locatária e proprietária do mesmo, ordenou a realização de reparação.

Estando em causa, um contrato de aluguer, vale, na ausência de estipulação das partes, o disposto no artigo 1044.º do Código Civil, nos termos do qual o locatário (no o caso, o Reclamante) responde pela deterioração da coisa, salvo se resultar de causa que não lhe seja imputável, nem a terceiro a quem tenha permitido a utilização da coisa.

Compulsada a matéria de facto, não se considera que o Reclamante tenha logrado ilidir a presunção de tal responsabilidade, tendo em conta a natureza da deterioração ocorrida e, sobretudo, o relatório de análise aos componentes danificados no veículo em causa, elaborado por empresa terceira, a Dekra, que não permitem concluir que estejamos perante um defeito do veículo. Assim, o Reclamante é o responsável pela reparação da deterioração do veículo alugado à Reclamada. Não a tendo feito, e tendo a Reclamada suportado tal custo, tem esta, por sub-rogação legal, o direito de exigir ao Reclamante o respetivo pagamento (cf. artigo 592.º, n.º 1, do Código Civil).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Contra o que se acabou de dizer, não procede, em nosso entender, o facto de o contrato celebrado entre as Partes compreender, nos termos do doc. a fls. 44, o serviço de “manutenção”. Nada tendo sido acordado entre as Partes quanto ao significado desse serviço, há que interpretar o mesmo, nos termos dos artigos 236.o e seguintes do Código Civil. Fazendo tal operação, é nosso entendimento, que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, entenderia, que a manutenção compreendida no contrato celebrado compreende os serviços de revisão e eventuais reparações por causas que não sejam da responsabilidade do locatário. Assim, a reparação que a Reclamada mandou efetuar e cujo valor suportou não está compreendida na “manutenção” contratada.

Avançando para a Fatura FT 42/505495, está provado que a mesma diz respeito a cedência de veículo de substituição ao Reclamante no período compreendido entre 26 de maio a 25 de junho de 2023, em resultado da imobilização do veículo alugado à Reclamada. Quanto a isto, ficou ainda provado que o contrato celebrado entre as Partes compreende, nos termos do doc. a fls. 44, o serviço de “veículo de substituição”. Contudo, nada tendo sido acordado quanto ao significado desse serviço, há também que interpretar o mesmo, nos termos dos artigos 236.o e seguintes do Código Civil. Fazendo tal operação, é nosso entendimento, que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, entenderia, que o locatário tem direito a veículo de substituição sempre que o veículo alugado esteja imobilizado por motivo de deterioração não imputável ao mesmo. Logo, a cedência de veículo ao Reclamante não está compreendida no “serviço de manutenção” acordado.

Assim, pelos motivos expostos, não procede a reclamação apresentada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 2288,88 (dois mil duzentos e oitenta e oito euros e oitenta e oito cêntimo), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**