SENTENÇA n.º 212 / 2025

Processo n.º 658/2025

SUMÁRIO:

1. Nos termos da Lei n.º 24/96, o consumidor tem direito à informação, e à proteção dos interesses económicos, atendendo às condições em que determinado serviço será prestado;

2. Um contrato de rent-a-car, deve conter todas as condições aplicáveis ao aluguer, e as exigências feitas ao consumidor.

3. Se as informações constarem e existir sinistro, confirmado pelo consumidor, que assine documento nesse sentido, tal será legitimador do pagamento da despesa.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que na devolução da viatura, o colaborador da empresa Reclamada revelou uma postura agressiva, após não ter percebido as indicações de estacionamento que lhe dera.

Antes de assinar o documento referente à entrega da viatura o reclama alega que perguntou se estava tudo bem com a viatura e o mesmo colaborador respondeu afirmativamente.

Contudo alega o reclamante que lhe foi imputada a responsabilidade de um dano, no vidro da viatura, sem o assinalar no esquema/desenho do documento de entrega, entendendo que tal foi feito de forma provavelmente deliberada, para que assinasse o respetivo documento sem contestação, acrescentando o dano na tabela escrita, à direita no documento.

Alega ter vindo a procurar esclarecer a situação junto da reclamada, mas raramente conseguiu respostas.

Entende existir ausência de boa-fé, por parte da reclamada em todo o processo, quando entende o reclamante que há uma questão explicita no documento quando levantou a viatura que a empresa se recusa em esclarecer, e que julga ser suficiente para justificar a devolução da cobrança que foi feita.

A saber: "Informação de danos e faltas- Danos sem cargos: Não devem ser comunicados os danos exteriores e interiores aos indicados segundo o tipo de dano: [...] B: Vidros (20mm)".

Ora, se o dano que é imputado é no vidro e é inferior a 20mm, como é que lhe é exigida prova fotográfica de um dano que não teria sequer de comunicar?

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Tendo tentado todas as vias vem a este tribunal requerer a devolução da cobrança que entende ser indevida na quantia de €458.47.

A Reclamada apresentou contestação no sentido de desde logo e quanto aos factos alegar que a sua atividade comercial consiste no aluguer de veículos automóveis ligeiros de passageiros sem condutor, de veículos automóveis ligeiros de mercadorias sem condutor, aluguer de motociclos, compra, venda, importação, exportação e comércio de veículos automóveis.

Foi nesse contexto que o Reclamante efetuou a reserva da viatura identificada supra, para o período de aluguer compreendido de 25.08.2025 até 27.08.2025. A reserva foi efetuada através da plataforma online do intermediário "Doyouspain Not Refundable", tendo para o efeito o Reclamante declarado ter lido e aceite os Termos e Condições ---- (que incluem as Condições Particulares e as Condições Gerais do aluguer), constantes nos autos, sem a qual a reserva não poderia ser confirmada.

Por sua vez, no ato de levantamento da viatura, o Reclamante procedeu à assinatura do Contrato de Aluguer, e novamente, foram-lhe apresentados e assinados por este os Termos e Condições ---- já aceites aquando da realização da reserva, não tendo o Reclamante solicitado quaisquer esclarecimentos adicionais.

Os Termos e Condições Gerais são parte integrante do contrato de aluguer, razão pela qual a sua leitura e declaração de aceitação das mesmas previamente à finalização da reserva é uma condição prévia à celebração do contrato, que o Reclamante declarou ter lido e compreendido as condições gerais não só antes da confirmação da reserva (online), mas também aquando da assinatura do contrato, ao balcão, no momento do levantamento da viatura.

De acordo com os Termos e Condições que foram disponibilizados ao Reclamante durante a reserva da viatura, e que se encontram permanentemente disponíveis no website intermediária, a Reclamada segue um processo rigoroso

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

de inspeção da viatura, tanto no seu levantamento pelo cliente, como na sua devolução.

A este respeito, determina a Cláusula 5 das Condições Gerais de Aluguer que: "*A --- e o Locatário devem, aquando do levantamento da viatura, realizar conjuntamente uma inspeção a fim de apurar o estado da viatura nesse momento, devendo quaisquer danos já existentes ser assinalados. O Locatário aceita a viatura no estado em que esta se encontra após essa inspeção.*"

No ato de levantamento da viatura, a ---- disponibiliza ao Reclamante um documento referente ao "Estado atual do veículo" – o "CHECK-OUT", tanto em formato papel, como em formato digital (via e-mail), no qual estão assinalados os danos relevantes que, à data do levantamento da viatura, se verificam na mesma.

A --- dispõe de representantes/colaboradores no local especificamente contratados para realizar essa inspeção, fazendo a mesma parte do procedimento a cumprir. No documento do check-out, é referido o seguinte: "Antes de sair do estacionamento: Comprove que o estado do veículo corresponde à informação mostrada abaixo (…) Informe os nossos colaboradores de qualquer modificação no estado do veículo e ser-lhe-á facilitada uma atualização presencial de danos. Se sair do estacionamento sem comunicar modificações, este documento será considerado definitivo."

Isto significa que, tendo recebido o Documento de check-out, o próprio cliente, ora Reclamante, deveria atuar diligentemente no sentido de verificar se, além dos danos assinalados pela Reclamada, identificava algum dano adicional no momento do levantamento. No entanto, no momento do levantamento da viatura, recebeu, aceitou e assinou o documento do check-out, e conformou-se com o seu teor, não tendo comunicado qualquer modificação ao seu conteúdo.

Assim, não se verificando quaisquer danos adicionais – além dos constantes do previamente registado –, a viatura foi entregue ao Reclamante, em cumprimento do contrato, tendo sido por este utilizada durante os 3 dia de duração do aluguer. Posteriormente, aquando da devolução da viatura, no dia

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

27.08.2024, pelas 09h57, esta foi vistoriada por um dos colaboradores da empresa Reclamada, acompanhado pelo próprio Reclamante.

Aliás, tal procedimento vem previsto no documento designado "CHECK-IN", no ponto "Devolução", que dispõe o seguinte: "*O seguinte croqui inclui o estado do veículo aquando da sua devolução, verificado pelos nossos colaboradores no estacionamento, na presença do cliente se assim o solicita.*"

Com efeito, aquando da vistoria, os representantes da Reclamada detetaram um novo dano, conforme devidamente sinalizado na Declaração de Devolução da Viatura, nos "Danos e faltas", designadamente, uma fissura no "vidro Para-brisas Dianteiro".

Declaração essa que, uma vez mais, foi recebida, aceite e assinada pelo Reclamante, que se conformou com o seu teor. Dano esse que não existia à data do check-out, a 25.08.2024, conforme resulta da análise e comparação feita entre os danos identificados aquando do check-out, e os danos verificados posteriormente, no check-in.

Pelo que, resulta indubitável que o dano foi necessariamente originado no período durante o qual o cliente, ora Reclamante, alugou a viatura. Como se disse, o Reclamante estava presente no momento da vistoria e tomou conhecimento da existência do dano, com o mesmo se conformou e sabendo que o respetivo custo lhe iria ser imputado.

Após análise profunda do dano, designadamente, da sua tipologia e dimensões, resultou que o mesmo não se tratava de um mero "risco" – antes constituindo um dano profundo no vidro, que, na verdade, impediu totalmente a viatura de prosseguir para novo aluguer, tendo sido redirecionado para a oficina, para que se procedesse à referida substituição.

Face ao exposto, e após ter-lhe sido dada a possibilidade de contestar, previamente à assinatura do documento de check-in, a Reclamada não teve outra opção que não a de debitar a quantia de € 458,47 (quatrocentos e cinquenta e oito euros e quarenta e sete cêntimos) ao Reclamante, para fazer face às despesas de reparação de um dano imputável a este último,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

procedimento este que o Reclamante tinha pleno conhecimento, por constar expressamente dos Termos e Condições.

Isto porque, ao celebrar o Contrato, o Reclamante não optou por uma modalidade de cobertura total, isto é, que cubra todos os danos imputados ao locatário. Veja-se, a este propósito, nas Condições Particulares do Aluguer ---, aceites por este aquando da reserva efetuada, o que vem disposto no ponto 6.: *"O seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel cobre os danos provocados pela viatura a terceiros e os danos sofridos pelos ocupantes da viatura. No entanto, você poderá ser obrigado a pagar eventuais danos até ao valor da franquia, o qual depende da categoria da viatura alugada (…). Por essa razão, quando for levantar a viatura, será bloqueado provisoriamente no cartão de crédito - ou debitado no cartão de débito - um montante parcial da franquia total, a título de depósito (…)."*

À frente, no ponto 6.4., mais se esclarece o seguinte: "Para além do preço do aluguer, você obriga-se a prestar um depósito à ---, devendo apresentar um cartão de crédito ou de débito no seu nome, com fundos suficientes para garantir o valor do depósito e eventuais custos adicionais que possam resultar do aluguer (…).

O depósito será desbloqueado do cartão de crédito ou devolvido no seu cartão de débito depois da devolução da viatura e após a --- comprovar o bom estado da mesma e a inexistência de outros montantes a cobrar. O depósito será retido parcial ou totalmente em caso de incumprimento do Contrato, para cobrir os valores que lhe sejam imputáveis (…)."

É neste seguimento que, no ponto 8.1., que se dá nota de que "o Cliente é responsável pelo pagamento dos danos causados ao veículo e/ou aos equipamentos ou dispositivos nele instalados que lhe sejam imputáveis." O Reclamante bem sabia destas condições, tendo sido devidamente esclarecido e informado, acompanhando todo o processo de reserva, check-out e check-in.

Era do pleno conhecimento do Reclamante que se o veículo, aquando do momento da sua devolução no estacionamento da Reclamada, apresentasse

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

novos danos – em relação àqueles já apontados no momento da entrega –, estes só ao Reclamante poderiam ser imputados.

. Danos esses que o Reclamante atestou no momento da devolução da viatura e não os contestou. Pelo contrário, aceitou-os sem reserva. Aliás, tal resulta não só dos Termos e Condições aceites, como também do documento do check-in, assinado pelo Reclamante, onde se lê que "A cobrança de danos recentes ou faltas dependerá da cobertura contratada com a ---. Caso exista, receberá uma notificação por email com os detalhes da cobrança, as fotografias do dano e a documentação pertinente".

Veja-se, da mesma forma, a Cláusula 5.1. das Condições Gerais de Aluguer, segundo o qual: "Caso seja identificado algum dano na Sua presença e do representante da --- no momento da devolução da viatura, o mesmo ficará mencionado na Declaração de Devolução da Viatura, devendo esta ser assinada por Si. Seguidamente, a --- emitirá uma fatura com a descrição dos custos de reparação e de imobilização da viatura, acrescida do valor correspondente aos custos administrativos pela gestão do processo de danos – Taxa de Gestão Administração de Acidentes (DAF). (…) Caso Você conteste os danos identificados e os seus custos e se recuse a assinar a Declaração de Devolução da Viatura, aplicar-se-á o procedimento descrito no ponto seguinte."

Consequentemente, uma vez que o Reclamante não contestou os danos identificados, antes assinando o documento de check-in no qual os mesmos vinham detalhados, foi emitida e devidamente remetida ao Reclamante a fatura de cobrança, com a liquidação detalhada.

Ora, os danos foram identificados aquando da devolução do veículo, na presença do Reclamante que, ao assinar o documento de check-in, aceitou o teor do mesmo no qual vem expressamente referido o dano assinalado.

Em todas as comunicações remetidas ao Reclamante – já juntas pelo mesmo –, a Reclamada informou que não existiria lugar a qualquer reembolso da cobrança emitida, por todo o exposto anteriormente. Nomeadamente, foi explicado ao Reclamante que, tendo sido detetado um novo dano, que lhe é

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

imputável, e sendo este passível de registo e cobrança, do contrato celebrado não resulta mais do que a obrigação de pagamento desta despesa.

Mais se refira que a Reclamada sempre revelou uma postura colaborativa, sugerindo possíveis soluções para o conflito, desde que efetuadas no respeito pelo procedimento interno e os termos e condições da ---aceites pelo Reclamante. Pelo que não se aceita o alegado pelo Reclamante quando afirma ter sido vítima de retaliação por parte do funcionário – este, em boa verdade, só se limitou a cumprir os procedimentos estipulados nos Termos e Condições da entidade Reclamada, que eram do pleno conhecimento do Reclamante.

A cobrança em causa no presente processo não pode, de modo algum, ser entendida como um ripostar por parte de um colaborador – outrossim, deve ser compreendida como um mero resultado de um procedimento previamente estabelecido pela ---, ora Reclamada, e inquestionavelmente aceite pelo Reclamante.

Reitere-se: aquando do check-in, foi dada a oportunidade ao Reclamante de conferir a informação aí vertida – designadamente, ao nível do novo dano detetado – em pleno cumprimento com o que vem estipulado não só nos Termos e Condições da Reclamada, como nos documentos de check-in e check-out, lidos e assinados pelo Reclamante. Tendo em conta que o dano nunca poderia deixar de ser imputado ao Reclamante, a este não assiste qualquer direito de restituição ou reembolso, por não ter havido qualquer cobrança de montantes indevidos.

Face ao exposto, tendo sido cumpridos todos os procedimentos previstos nos Termos e Condições ---, não pode a Reclamação apresentada proceder em nenhuma das suas vertentes. Nestes termos e nos mais de Direito aplicáveis, requer-se a V.Exa. que se digne julgar a presente reclamação totalmente improcedente, por não provada e por carecer de manifesta falta de fundamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€458,47** (quatrocentos e cinquenta e oito euros e quarenta e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante e a reclamada, representada por ilustre mandatária, bem como uma testemunha.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, ainda que a reclamada tenha sugerido que o reclamante poderia apresentar uma proposta de resolução a ser apreciada, mas este se tenha recusado a fazê-lo, prosseguindo os autos com o valor e os dados constantes, nada mais tendo sido acrescentado.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, e a natureza do litígio.

O processo é assim o próprio. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante alugou uma viatura através do site de entidade terceira, pelo valor de €458,47 e com levantamento no aeroporto de Lisboa.
b. A decorrer de 25 a 27 agosto de 2024
c. Sem que esse aluguer estivesse segurado por cobertura total;
d. Mas obrigando a leitura e entrega de condições das condições gerais do contratado, aquando da mesma adesão
e. Assim como aquando do levantamento,
f. Estando o consumidor informado dos termos ou condições.
g. No momento do levantamento da viatura foi demonstrado os pontos de incidência em que a viatura já tinha danos, nada constando nem sido mencionado quanto ao vidro para-brisas,
h. No momento da devolução da sua viatura, quanto ao desenho nada foi apontado no para-brisas, mas foi descrito nas observações haver um dano no vidro.
i. Sendo que no desenho apenas ficam os danos que permitem voltar a alugar aquela viatura e manter a mesma em circulação
j. E no caso o dano no vidro foi sinalizado como sendo profundo e impeditivo de a viatura circular,
k. Tendo a mesma de ser imobilizada.
l. Ainda que possa ser um dano reduzido no vidro e com os mms que permitem que não seja logo denunciado pelo consumidor,
m. Mas nada no contrato o isenta de pagar o dano, se ocorreu neste aluguer, ou se é verificado aquando da dita entrega da viatura

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

n. Constando do documento de entrega (check in) e estando este documento assinado pelo reclamante,
o. O que este tribunal considera uma aceitação mesmo que tácita do dano
p. Sem que exista cobertura total que permita imputar os valores a outra entidade terceira /seguradora,
q. Não tendo no dia da entrega existido qualquer queixa do consumidor pelo que estava escrito ou lhe era imputado.
r. Foi debitado no seu cartão de crédito a quantia peticionada.
s. O Reclamante fez várias tentativas de melhores esclarecimentos do caso e ressarcimento dos valores;
t. Até hoje não foram devolvidos os valores reclamados.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que não tenha existido o dano no vidro que foi cobrado ao consumidor;

b. Tendo este cobertura e informação conforme contrato celebrado entre as partes, termos e condições aqui aplicáveis.

c. Que a Reclamada tenha violado alguma cláusula do contrato de aluguer que fez;

d. Que a Reclamada não tenha cumprido com todos os seus deveres para com o consumidor, nomeadamente o do direito de informação;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. *Do Direito*

Na presente situação estamos perante a análise de aplicação dos termos e condições de um contrato de aluguer em que o consumidor realiza a mesma contratação à distância através de site terceiro, para a viatura ser levantada e entregue num balcão da Reclamada no aeroporto.

A Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96 tutela o consumidor basicamente em diversos direitos fundamentais desde logo o direito à qualidade dos bens e serviços e o direito à informação.

Contudo as regras alusivas ao direito contratual e nos termos do Código Civil remetem genericamente para o que foi acordado entre as partes.

E desde logo se pode adiantar que a Reclamante nada contratou inicialmente com a Reclamada, mas o diferendo dá-se com a devolução da viatura, após o levantamento da mesma na Reclamada.

Estamos assim perante um contrato de aluguer que cumpre e é regulado pelas condições inerentes ao mesmo e que tenham sido aceites pela parte, assim como pelas regras gerais do Código Civil.

Em termos de figura jurídica este contrato é um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Este contrato de aluguer é ainda por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, a obrigação de entrega da coisa, a obrigação de pagamento de um preço, e todas as demais circunstâncias ou cláusulas sejam relativas a danos, seus custos, franquias e demais delimitações que as partes entendessem colocar.

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante realizou o aluguer para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato que se traduz numa relação de consumo.

Nesse sentido todas as informações da execução e procedimento desse contrato têm de ser devidamente transmitidas ao cliente. Nomeadamente e pelo art. 8.º da Lei n.º 24/96:

« Direito à informação em particular

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:
a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;
b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;
c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;
d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;
e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.»

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Desta feita se não falharem as devidas informações ao consumidor, no caso o Reclamante este ficará sujeito aos termos e condições que tiver acordado, assinado e consentido com aquele aluguer, com o levantamento e com a entrega da viatura.

O que cremos que basicamente terá ocorrido aqui. Voluntariamente o reclamante acedeu a este aluguer, sem cobertura total, sabendo que qualquer dano que viesse a ser detetado e confirmado na entrega lhe seria imposto.

A forma como tal decorreu presencialmente em termos jurídicos é alheia a este tribunal que apenas se pode basear na prova feita e em especial releva a prova documental.

No documento assinado, mesmo que não desenhado consta nas ‘’observações’’ aquele dano no vidro, e que mesmo se fosse mínimo e não obrigasse a comunicação, nunca isentaria de pagamento.

A viatura não pode circular assim, pelo que teve de ir a oficina.

O valor cobrado está assim dentro dos padrões definidos pela entidade reclamada que na sua autonomia contratual tem apenas de dar essa informação ao cliente e de a deixar constante nas respetivas condições.

O que temos de concluir que fez.

Tendo assim a Reclamada, feito prova nos autos de que os danos existentes e cobrados no cartão do Reclamante foram ocorridos na sua manutenção do bem naqueles dias, e do conhecimento do mesmo pelo constante na entrega da viatura, porque os aceitou e assinou na entrega (única prova que aqui pode ser feita) assim como foi confessado em sede de audiência que assinou o documento sem reparar ou ler o que estava escrito e apenas olhando ao desenho, permite concluir pela legitimidade do procedimento em apreço da reclamada.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Assim conclui-se que o direito, quer à informação, e quer à proteção dos interesses económicos, visados na Lei de defesa do Consumidor como suprarreferido não se podem entender assim terem sido claramente postos em causa, pela atuação da Reclamada.

Desta feita e sem mais delongas, entende-se não dar provimento ao peticionado.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que '' os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.''

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no processo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt