

SENTENÇA n.º 334 / 2025

Processo n.º 1263/2025

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 dano, tal será legitimador da cobrança da despesa apresentada.

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 transpõe 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.

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 05 de agosto 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 pretende o reembolso do valor de €570 retirado ao valor que estava retido no seu cartão de crédito, em que a Reclamada vem alegar terem existido danos na viatura alugada causados pelo Reclamante.

O Reclamante entende ter existido falha no processo de verificação de danos antes e depois do levantamento do veículo e considera também ter existido uma “venda casada”, onde é repassado ao cliente danos pré-existentes, caso esse cliente não contrate o serviço de seguro oferecido pela Reclamada no momento de levantamento do veículo.

O Reclamante considera que os argumentos que apresentou durante a devolução do veículo já seriam suficientes para que esta situação não tivesse sido estendida, entendendo que não lhe restava assim outra opção que não expor falhas processuais da Reclamada que oneram o cliente de forma indevida e abusiva.

Acrescenta ainda que viu em sede de internet outras reclamações semelhantes.

A Reclamada apresentou contestação no sentido de confirmar que foi celebrado, entre o Reclamante e a ora Reclamada, um contrato de aluguer de uma viatura modela Skoda Fabia, no passado dia 22-06-2024, conforme se constata através do próprio contrato que junta.

Ao abrigo desse contrato, foi, pelo Reclamante, assinado todo um conjunto de documentação, nomeadamente, um anexo relativo ao próprio

contrato no qual constam os valores pelo qual os clientes serão responsabilizados em caso de danos.

Contudo, como bem sabe o ora Reclamante, uma vez que esta informação lhe foi passada, se tivesse optado por fazer seguro junto da Reclamada, esses valores só lhe seriam aplicados em casos muito específicos como, por exemplo, com base na prática de um ilícito.

Optou, por achar mais oportuno, por realizar um depósito, cujo valor consta do contrato supra referido.

Não se questiona que, quando faz esse depósito, conhece das condições da devolução do mesmo, algo que é comum às demais empresas de aluguer de veículos. Aquando da assinatura do contrato de aluguer, assinou, ainda, um relatório do qual constam os danos existentes na viatura alugada antes desta ser entregue ao cliente.

Daí se conclui que, de modo algum, pode o Reclamante colocar em causa quais eram os danos existentes na viatura antes de alugar a mesma.

Todavia, infelizmente, a viatura foi devolvida pelo ora Reclamante com outros danos que não existiriam antes da entrega ao cliente.

Tal se comprova pelo relatório feito aquando da devolução do veículo e que ora se junta. Note-se ainda que, o cliente, e bem, tirou diversas fotografias ao veículo quando o alugou, constatando a existência de alguns danos na viatura.

Contudo, como o próprio bem sabe, nenhum dos danos que lhe é imputado existia antes do Reclamante alugar o veículo. É inevitável que lhe sejam imputados os danos que se verificam, após o aluguer, na viatura, danos esses que, através das imagens que ora se juntam, são absolutamente inegáveis.

Assim, não existe qualquer dúvida de que o ora Reclamante conhecia das condições contratuais, conhecia dos danos existentes antes de levantar a viatura junto da loja da Reclamada e sabe perfeitamente que todo o processamento levado a cabo foi o correto.

Não pode, a ora Reclamada, acarretar despesas provenientes de danos que um cliente, sem seguro, provocou no veículo. O Reclamante sabia perfeitamente que, em caso de provocar qualquer dano à viatura, o depósito que realizou seria usado para suportar essas custas.

Conclui-se dizendo ainda que, incompreensivelmente se chega a este ponto, perfeitamente evitável, tendo em conta que, nunca o Reclamante quis cooperar com a Reclamada, mesmo quando esta tem perfeita consciência de que tem toda a razão em reter parte do depósito.

Não se compreende como pode o Reclamante propor uma ação quando, em bom rigor, tem por base o cumprimento do contrato por parte da ora Reclamada. Nestes termos e nos melhores de Direito, sempre com o suprimento de V. Exa., deve ser declarado improcedente o pedido de devolução de €570,00 apresentado pelo Reclamante e, conseqüentemente, ser a Reclamada absolvida do mesmo pedido.

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 **€570** (quinhentos e setenta euros).

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 mandatário, bem como testemunhas.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

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.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante alugou uma viatura através do site da reclamada, pelo valor de €1,70, após email com um desconto promocional de €20 recebido;
- b. O aluguer foi feito por dois dias – 22.06 a 24.06 – com levantamento no aeroporto de Lisboa
- c. A viatura melhor identificada nos autos, teve um aluguer contratado, sem seguro, ou garantia para danos, por opção do reclamante,
- d. Mas apenas pelo depósito de €1850, e um outro depósito de €150 para portagens de auto estrada.
- e. O contrato foi assinado no levantamento por rubrica feita em meio informático /tablet no local, que o Reclamante coloca em todas as páginas e anexos

- f. Não podendo este tribunal considerar ter havido qualquer irregularidade na obtenção desta assinatura,
- g. De acordo com o contrato assinado, anexos, e o relatório de levantamento, a viatura já tinha danos quando foi entregue (todos estes documentos nos autos estão rubricados /assinados pelo reclamante;
- h. Mas não os mesmos aquando da sua devolução.
- i. Dos termos e condições gerais do contratado, aquando da mesma adesão consta que a contratação, p. 2, que o reclamante ali contratante autorizava que lhe fosse debitado naquele cartão todos os montantes relativos a danos,
- j. No momento da devolução da sua viatura, foram apontados dois danos: um risco/raspão na saia lateral, e a falta de objeto de adorno da marca no banco traseiro.
- k. E a 27.06.2025 foi o mesmo notificado da penalização em €570, correspondendo €320 à saia lateral, e €250 à peça de adorno.
- l. Valores que correspondem à tabela rubricada e em anexo que fora rubricada pelo reclamante na adesão.
- m. Havendo nos autos um email recebido a 22.06 com os dados da contratação
- n. Mas não estando nos autos o email da entrega do contrato, que estando rubricado o tribunal considera que deverá ter sido lido de forma completa antes de ser aceite pelo mesmo.
- o. Nada no contrato isenta o Reclamante de pagar o dano, se ocorreu neste aluguer, ou se é verificado aquando da dita entrega da viatura
- p. Constando do documento de entrega e tendo sido o reclamante informado de tal.
- q. Não existindo uma cobertura total que permita imputar os valores a outra entidade terceira /seguradora,

- r. Apenas o depósito serve de garantia para tal pagamento, que pode ser assim imputado ao Reclamante, por ter sido determinado ter ocorrido nas datas do aluguer.
- s. E não estar antes mencionado nas referências do contrato, relatório e anexos, o que deveria ter sido.
- t. Foi debitado no seu cartão de crédito a quantia peticionada de €570.
- u. O Reclamante fez várias tentativas de melhores esclarecimentos do caso e ressarcimento dos valores, através de reclamações escritas.
- v. Recusando a Reclamada a devolução nos termos antes explicitados.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que não tenham existidos os danos na viatura cobrados ao consumidor;
- b. Tendo este cobertura e informação conforme contrato celebrado entre as partes, termos e condições aqui aplicáveis, apenas garantida por depósito, sem seguro.
- c. Que a Reclamada tenha violado alguma cláusula do contrato de aluguer realizado.
- d. Que a Reclamada não tenha cumprido com todos os seus deveres para com o consumidor, nomeadamente o do direito de informação atendendo aos documentos nos autos.
- e. Que fotos aleatórias ou comentários em sites de internet possam fazer qualquer prova para o alegado em tribunal.

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.

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.

Sublinhe-se a livre apreciação que o julgador pode fazer do que lhe é trazido, e que determinou a convicção formada pelo tribunal nesta decisão.

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, para a viatura ser levantada e entregue num balcão da Reclamada no aeroporto, pelo preço promocional que recebeu, e sem seguro extra não obrigatório, mas apenas com um depósito.

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.

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.

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 o 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*

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.»

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 aceitou a este aluguer, sem cobertura total, sabendo que qualquer dano que viesse a ser detetado e confirmado na entrega lhe seria imposto.

Como aliás resulta dos termos do contrato assinado por si, e que se encontra nos autos.

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, consta ainda um relatório de entrega onde estão assinaladas as anomalias que a viatura tinha antes para comparação com o que foi entregue, e mesmo as fotos que foram tiradas não comprovam o contrário.

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, ainda mais quando o preçário está também rubricado/assinado pelo reclamante.

E este tribunal não tem competência para colocar em causa qualquer questão criminal com a assinatura pelo que a dá como sendo do reclamante na falta de prova em contrário.

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, quando aos moldes como assinou e se confirmou ou leu as condições em apreço.

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.

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, 19 de agosto de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos