

Processo n.º 2903/2025

Sentença n.º 545/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ----, conforme procuração junta aos autos e ----, *ausente*.

2. SUMÁRIO

I. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos por ambas as partes nos termos por si acordados, tal como resulta do artigo 406.º Código Civil (CC);

II. O contrato de seguro celebrado pelas partes não prevê uma franquia de valor zero;

III. Pelo contrário, o contrato de seguro prevê uma franquia de danos próprios de 748,20 € (setecentos e quarenta e oito euros e vinte cêntimos), pelo que metade da mesma se cifra em 374,10 € (trezentos e setenta e quatro euros e dez cêntimos);

IV. Atendendo a que Reclamada cobrou no cartão de crédito do Reclamante o montante de 1.049,98 € (mil quatrocentos e quarenta e nove euros e noventa e oito cêntimos) a título de danos próprios e estornou ao mesmo, em momento posterior, o montante de 588,82 € (quinhentos e oitenta e oito euros e oitenta e dois cêntimos), considerando o valor da franquia, deve a Reclamada proceder à devolução de 87,06 € (oitenta e sete euros e seis cêntimos) ao Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de aluguer (n.º PT 5201276) de um automóvel Ford Puma, matrícula ---, com a Reclamada ---, deduzir junto do Tribunal o seguinte pedido: a devolução do valor de 1.049,98 € (mil e quarenta e nove euros e noventa e oito cêntimos) que reputa como indevidamente cobrado em virtude de um sinistro que alega estar coberto pelo seguro celebrado.

Alega para tal, e em síntese, que celebrou, no dia 19.07.2025, uma reserva de aluguer de veículo no site da ---- (n.º 697807319), com recolha no Aeroporto de Lisboa, Portugal. Ademais, no momento da reserva, contratou o seguro CDW (Collision Damage Waiver), com vista a ficar protegido em caso de se verificar um qualquer sinistro. Ao recolher o veículo, celebrou o contrato de aluguer com a ----, sociedade comercial que operacionaliza em Portugal as reservas realizadas com a ---, sendo a sua afiliada local. Foi junto desta que se procedeu ao pagamento.

Sucede, porém, que alega que na pendência da locação, ocorreu um acidente causado por um terceiro, o qual alega que assumiu a culpa na declaração amigável, mas que ainda assim a Reclamada --- cobrou o valor de valor de 1.049,98 € (mil e quarenta e nove euros e noventa e oito cêntimos), mesmo com o seguro CDW contratado diretamente com a ---.

Posteriormente, foi devolvido ao Reclamante o montante de 588,82 € (quinhentos e oitenta e oito euros e oitenta e dois cêntimos), pelo que peticiona a condenação da Reclamada na devolução de 461,16 € (quatrocentos e sessenta e um euros e dezasseis cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, entende que a cobrança foi legítima em função dos termos contratualmente previstos: tendo ocorrido um sinistro e não tendo sido possível determinar a proporção da culpa dos intervenientes, a seguradora procedeu à divisão equitativa em partes iguais. Como tal, foi cobrado o valor da franquia de 920,29 € (novecentos e vinte euros e vinte e nove cêntimos). Entende, pois, ter procedido legitimamente e peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes alcançando acordo.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) O Reclamante realizou uma reserva de aluguer de um veículo no dia 19.07.2025, no site da --- (nº 697807319), com recolha no Aeroporto de Lisboa, Portugal;
- b) No momento da reserva, optou pelo seguro CDW (Collision Damage Waiver), com vista a ficar protegido em caso de se verificar um qualquer sinistro;
- c) A recolha teve lugar no aeroporto de Lisboa junto da Reclamada ---;
- d) O contrato definitivo foi celebrado com a Reclamada ---, tendo a referência PT 5201276 e traduziu-se na celebração de um contrato de aluguer (n.º PT 5201276) de um automóvel Ford Puma, matrícula ---;
- e) A ---, é a sociedade comercial que operacionaliza em Portugal as reservas realizadas com a ---, sendo a sua afiliada local;
- f) O Reclamante celebrou o contrato para utilização do veículo no âmbito da sua vida pessoal;
- g) A Reclamada dedica-se de forma profissional à celebração de contratos de aluguer de veículos sem condutor;
- h) Na pendência da locação o Reclamante sofreu um litígio com o veículo;
- i) O Reclamante declarou que o outro veículo estava em alta velocidade e se aproximou da faixa de contorno e o outro interveniente declarou que o Reclamante conduzia muito próximo da sua via de circulação e os espelhos tocaram-se, terminando com a frase “Não foi culpa minha”;
- j) Em 04.08.2025, a respetiva seguradora informou a Reclamada que “Após análise da declaração amigável de acidente automóvel (DAAA) assinada e enviada, concluímos que a responsabilidade do acidente terá de ser repartida. Assim, vamos assumir 50% dos danos provocados no outro veículo com matrícula ---. Gostaríamos de explicar os motivos desta decisão. Com base no esquema do acidente e/ou nas circunstâncias assinaladas na declaração amigável, não foi possível determinar qual dos veículos é que mudou de via de circulação. Assim sendo, a responsabilidade do acidente foi repartida por ambos os condutores.”;
- k) O contrato de seguro prevê uma franquia de danos próprios de 748,20 € (setecentos e quarenta e oito euros e vinte cêntimos);

- l) O contrato de seguro não faz qualquer menção a IVA no que respeita à franquia de danos próprios de 748,20 € (setecentos e quarenta e oito euros e vinte cêntimos);
- m) A Reclamada cobrou no cartão de crédito do Reclamante o montante de 1.246,56 € (mil duzentos e quarenta e seis euros e cinquenta e seis cêntimos), dos quais 1.049,98 € (mil quatrocentos e quarenta e nove euros e noventa e oito cêntimos) a título de danos próprios;
- n) A Reclamada estornou ao Reclamante o montante de 588,82 € (quinhentos e oitenta e oito euros e oitenta e dois cêntimos).

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que deva ser acrescido IVA no valor da franquia de danos próprios;
- b) Que existisse o estabelecimento de um seguro de danos próprios sem franquia.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

De acordo com o artigo 342.º do Código Civil, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo, o que significa que caberia ao Reclamante – que pretende a condenação da Reclamada na devolução do montante – demonstrar que a cobrança foi ilícita. Contudo, após a produção de prova, ficou claro que, por não compreender a língua inglesa, o Reclamante não se apercebeu que o outro condutor não se

declarou culpado do acidente e que, como tal, a seguradora entendeu que a responsabilidade deveria ser repartida.

Neste contexto, deve ser cobrada a franquia de danos próprios. Contudo, também ficou provado que foi cobrado o valor errado, pois que teria de ser cobrado metade do valor da franquia de 748,20 € (setecentos e quarenta e oito euros e vinte cêntimos), ou seja, 374,10 € (trezentos e setenta e quatro euros e dez cêntimos).

Por outro lado, não ficou provada a existência de um seguro sem franquia – a documentação prevê exatamente o contrário – ou da incidência de IVA a acrescer ao valor da franquia, pois os documentos convergem em sentido contrário. Quanto a este ponto, considere-se o documento 2 junto aos autos pela Reclamada, do qual decorre que a propósito da franquia não se consagra qualquer incidência de IVA.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Quanto à legitimidade da Reclamada ---. Na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), e uma vez que não configura a presente

ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC). Na falta de disposição diretamente aplicável, deve o Tribunal socorrer-se do previsto no CPC¹, o qual estabelece no seu artigo 30.º, n.º 1, segunda parte, “(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer”.

Tal como decorre da matéria de facto considerada como provada, a relação contratual estabeleceu-se entre o Reclamante e a Reclamada ---, tendo por base uma reserva online junto da Reclamada ---. Contudo, o pagamento foi realizado à Reclamada --- e foram os termos contratuais da mesma que pautaram a relação contratual. Pelo exposto, não existe legitimidade passiva por parte da Reclamada --- nos presentes autos, estando o Tribunal perante uma exceção dilatória nos termos do artigo 577.º, e) do CPC, que culmina na absolvição da instância da parte identificada (artigo 278.º CPC).

*

Entre o Reclamante e a Reclamada --- foi celebrado um contrato de aluguer (n.º PT 5201276) de um automóvel Ford Puma, matrícula ---. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de aluguer de veículo automóvel sem condutor com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho² (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à celebração de

¹ CPC – Código de Processo Civil.

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

contratos de aluguer de veículos automóveis sem condutor e o Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal. Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa prosseguir a análise.

O litígio que opõe as partes respeita a uma questão essencial: determinar se a Reclamada - -- deve ser condenada a devolver ao Reclamante o montante por este peticionado, no total de 461,16 € (quatrocentos e sessenta e um euros e dezasseis cêntimos).

Atendendo ao caso concreto, o contrato de seguro subscrito pelo Reclamante prevê, em caso de sinistro, uma franquia de danos próprios no valor de 748,20 € (setecentos e quarenta e oito euros e vinte cêntimos) (cf. cláusulas 3.3.e 3.4 das condições gerais). Não obstante, o contrato de seguro não faz qualquer menção a IVA no que respeita à franquia de danos próprios, pelo que se deve entender que o valor máximo da franquia é precisamente fixado em 748,20 € (setecentos e quarenta e oito euros e vinte cêntimos) (cf., igualmente o documento 2 junto aos autos pela Reclamada).

Com efeito, de acordo com o artigo 8.º, n.º 1, al. c), da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o prestador de serviços ou fornecedor de bens deve informar o consumidor do “[p]reço 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”. Logo, caso existisse incidência de IVA sobre este montante, deveria esse facto resultar claro da documentação, o que não se verifica. O presente contrato, contudo, assume a particularidade de ser um contrato de adesão. Pela sua configuração e modo de celebração, estamos, no caso em análise, perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. Neste sentido, importa analisar a aplicação do DL CCG³. O referido diploma tem aplicação no caso concreto em virtude do seu artigo 1.º, n.º 1, na medida em

³ DL CCG – Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que “[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”.

Ademais, encontramos-nos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso o Reclamante – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

A qualificação enquanto contrato de adesão releva, desde logo, em virtude da linha de argumentação seguida pela Reclamante quanto à não comunicação e informação do valor de IVA que alegadamente acresce à franquia. Considerando que estamos perante cláusulas contratuais gerais, o dever de comunicação e de informação recai sobre o oferente das mesmas, ou seja, no presente caso recai sobre a Reclamada. Ademais, nos termos do artigo 5.º, n.º 1 do referido DL CCG, “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”.

O artigo 5.º, n.º 2 do DLCCG exige que a comunicação seja “realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”. A comum diligência, por seu turno, vai aferir-se de acordo com o critério do bom pai de família, ou seja, o homem cuidadoso, prudente, munido das qualidades comuns à generalidade dos cidadãos. Nas palavras do Tribunal da Relação de Lisboa, quando nos referimos ao critério do bom pai de família pensamos “diligência de um bom pai de família ou homem médio, ou seja, a diligência relevante é a de um homem normal, médio, perante o circunstancialismo próprio do caso concreto”.

Conforme já se afirmou em momento anterior, “[a]quilo que decorre do previsto no art. 5.º do DL CCG é uma obrigação de desenvolver – com o cuidado exigível à finalidade – todas as atividades necessárias a uma comunicação atempada e adequada das cláusulas em questão. É este o dever que impende sobre o predisponente e já não que assegure o conhecimento em concreto das mesmas. Todavia, e sem prescindir da conclusão alcançada quanto à natureza da obrigação que recai sobre o predisponente, concordamos com os autores que destacam que nesta obrigação de meios existe um resultado perfeitamente balizado pela norma legal – a comunicação adequada e com a antecedência necessária ao conhecimento das cláusulas pelo aderente – e que não se coaduna com uma mera obrigação de diligência. A possibilidade de conhecimento das cláusulas tem de ser analisada em face da situação concreta, pois apenas assim se conseguirá cumprir o legalmente estabelecido”⁴. O bom pai de família, mesmo que analisando cuidadosamente a documentação, não concluiria pelo facto de ao valor da franquia ainda acrescer o IVA. Ademais, e neste contexto, também o dever de informação não foi cumprido pela Reclamada, pois o artigo 6.º, n.º 1 estabelece o dever de o oferente, por sua própria iniciativa, informar a sua contraparte, sempre de acordo com as circunstâncias das cláusulas que requeiram maior esclarecimento, o que é precisamente o que se verifica nos presentes autos. Neste sentido, e em aplicação do artigo 8.º, als. a) e b), a cobrança de IVA quanto a este ponto sempre seria excluída do contrato.

O contrato, por sua vez, subsiste nos termos do artigo 9.º, n.º 1 do referido diploma, onde se prevê que “[n]os casos previstos no artigo anterior os contratos singulares mantêm-se, vigorando na parte afectada as normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos”.

Esclarecida a questão do IVA, importa analisar a licitude da cobrança da franquia de danos próprios. Tendo-se verificado um sinistro na pendência da locação e que se traduziu na produção de danos próprios, foi preenchida uma declaração amigável pelos intervenientes.

⁴ Cf. DANIELA MIRANTE, *O Consentimento na Arbitragem e a Desigualdade Estrutural das Partes*, Coimbra, Almedina, 2021, p. 281

O Reclamante declarou que o outro veículo estava em alta velocidade e que se aproximou da faixa de contorno e o outro interveniente declarou que o Reclamante conduzia muito próximo da sua via de circulação e os espelhos tocaram-se, terminando com a frase “Não foi culpa minha”. Neste contexto, em 04.08.2025, a respetiva seguradora informou a Reclamada que “Após análise da declaração amigável de acidente automóvel (DAAA) assinada e enviada, concluímos que a responsabilidade do acidente terá de ser repartida. Assim, vamos assumir 50% dos danos provocados no outro veículo com matrícula ---. Gostaríamos de explicar os motivos desta decisão. Com base no esquema do acidente e/ou nas circunstâncias assinaladas na declaração amigável, não foi possível determinar qual dos veículos é que mudou de via de circulação. Assim sendo, a responsabilidade do acidente foi repartida por ambos os condutores.”.

Por conseguinte, e atendendo à relação contratual estabelecida entre as partes e os termos que regem a mesma, deve o Reclamante suportar somente metade do valor da franquia de danos próprios.

Nestes termos, o contrato de seguro prevê uma franquia de danos próprios de 748,20 € (setecentos e quarenta e oito euros e vinte cêntimos), pelo que metade da mesma se cifra em 374,10 € (trezentos e setenta e quatro euros e dez cêntimos). Atendendo a que Reclamada cobrou no cartão de crédito do Reclamante o montante de 1.049,98 € (mil quatrocentos e quarenta e nove euros e noventa e oito cêntimos) a título de danos próprios e estornou ao mesmo, em momento posterior, o montante de 588,82 € (quinhentos e oitenta e oito euros e oitenta e dois cêntimos), considerando o valor da franquia, deve a Reclamada proceder à devolução de 87,06 € (oitenta e sete euros e seis cêntimos) ao Reclamante.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, condenando-se a Reclamada --- a devolver 87,06 € (oitenta e sete euros e seis cêntimos) ao Reclamante, por via de transferência bancária, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis e absolver a Reclamada --- da instância.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1.049,98 € (mil e quarenta e nove euros e noventa e oito cêntimos) que corresponde ao valor do pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 29 de dezembro 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)