

Processo n.º 3835/2025

Sentença n.º 057/2026

1. PARTES

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

Reclamada: ---., devidamente identificada nos autos, *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. De acordo com o artigo 342.º, n.º 1 CC, “[àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Pretendendo a Reclamante ser declarada não devedora do montante de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos) teria de ter produzido prova que demonstrasse que o dano era pré-existente;

III. Nos termos do artigo 787.º, n.º 1 CC “[q]uem cumpre a obrigação tem o direito de exigir quitação daquele a quem a prestação é feita, devendo a quitação constar de documento autêntico ou autenticado ou ser provida de reconhecimento notarial, se aquele que cumpriu tiver nisso interesse legítimo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de aluguer (PT 5251638) de um automóvel com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o seguinte pedido: a devolução do valor de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos), o qual reputa como tendo sido ilegitimamente cobrado.

Alega para tal, e em síntese, que celebrou com a Reclamada, no dia 04.09.2025, um contrato de aluguer de um automóvel, modelo Seat Arona, com a matrícula ----, o qual devolveu no dia 07.09.2025. O pagamento do aluguer foi realizado *on-line*, após a reserva, e teve o valor de 87,20 € (oitenta e sete euros e vinte cêntimos).

Sucedde, porém, que no dia 07.09.2025, aquando da devolução, a Reclamante foi alertada pela Reclamada da existência de riscos no puxador da porta do condutor. Neste contexto, alega a Reclamante que não produziu os referidos riscos, sustentando que nem sequer os identificou quando recebeu o veículo, sobretudo porque o mesmo estava molhado o que dificultava a tarefa.

Não obstante, e sem prejuízo de ter exposto a situação junto da Reclamada, no dia 20.09.2025 foi debitado pela Reclamada um total de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos) no seu cartão VISA. Alega, ainda, que nunca lhe foi providenciada uma fatura relativa a este valor.

Face ao exposto, vem a Reclamante pedir a condenação da Reclamada na devolução de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos), bem como na emissão da respetiva fatura.

A Reclamada, pese embora devidamente citada, não contestou, não compareceu na audiência arbitral ou se fez representar. 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) A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato, com o n.º PT 5251638, de aluguer de um automóvel, modelo Seat Arona, com a matrícula ---, no dia 04.09.2025;

- b) A Reclamante celebrou o contrato para utilização do veículo no âmbito da sua vida pessoal;
- c) A Reclamada dedica-se de forma profissional à celebração de contratos de aluguer de veículos sem condutor;
- d) O custo do aluguer foi de 87,20 € (oitenta e sete euros e vinte cêntimos);
- e) A Reclamante, aquando da recolha do veículo, realizou, em conjunto com um colaborador da Reclamada, vistoria superficial ao mesmo;
- f) A Reclamante não capturou imagem ou vídeos do estado do veículo no que respeita à zona do puxador da porta do condutor;
- g) A Reclamante assinou o contrato nas instalações do Aeroporto de Lisboa, confirmando que recebeu o veículo livre de avarias ou anomalias;
- h) A Reclamante não reportou, aquando da recolha do veículo, quaisquer anomalias à Reclamada;
- i) No diagrama do veículo relativo ao momento check-out não surgem assinalados quaisquer riscos no veículo;
- j) O veículo estava molhado aquando da sua entrega à Reclamante;
- k) A Reclamante não celebrou um seguro adicional do veículo;
- l) A Reclamante devolveu o veículo no dia 07.09.2025;
- m) Aquando da devolução do veículo foi questionada a Reclamante sobre os riscos no puxador;
- n) No dia 20.09.2025, foi debitado um total de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos) no cartão VISA da Reclamante;
- o) A Reclamada não emitiu ou enviou qualquer quitação do valor cobrado à Reclamante.

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 tivesse sido realizada uma vistoria detalhada pela Reclamante ao veículo;
- b) Que os riscos no puxador fossem pré-existentes;

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.

Por outro lado, acrescente-se o seguinte: a Reclamada pese embora regularmente citada não interveio nos autos, não apresentando contestação. O Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno, pelo que a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pela Reclamante. O que significa que esta última não ficou desonerada de fazer prova dos mesmos.

Os factos considerados assentes resultam, na íntegra, provados através de prova documental junta aos autos pela Reclamante, bem como pelas declarações de parte desta. Os factos considerados como não provados constantes das alíneas a) e b) resultam da apreciação que o Tribunal fez dos elementos de prova disponibilizados nos autos, designadamente das declarações do Reclamante e da prova testemunhal produzida em sede de audiência, atendendo às regras relativas à distribuição do ónus da prova previstas no artigo 342.º do CC¹.

De acordo com o artigo 342.º, n.º 1 do CC, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo, o que significa que caberia à Reclamante – que pretende a condenação da Reclamada na devolução do montante – demonstrar que os riscos no puxador já eram existentes aquando da entrega do veículo.

¹ CC – Código Civil.

É certo que a Reclamada também não juntou fotografias que demonstrassem qual o estado do veículo aquando do check-out (recolha) pelo Reclamante. Contudo, deve o Tribunal considerar que existe um diagrama do veículo relativo ao momento check-out onde não surgem assinalados quaisquer riscos no veículo. Neste sentido, não se ignora que também não constavam do Relatório das Condições do Veículo um conjunto de danos pré-existentes à entrega do veículo à Reclamante.

A Reclamante tem duas fotografias de riscos que alega serem do veículo e que também não constam no diagrama. Sucede, porém, que pelos elementos disponibilizados não é possível concluir que aquelas fotografias são do veículo objeto do contrato de aluguer.

Neste contexto, falta a prova mais essencial: a demonstração pela Reclamante de que aqueles riscos no puxador já existiam no veículo; e essa prova, em virtude das regras do ónus da prova, sempre caberia à Reclamante (cf. artigo 342.º, nº 1 CC).

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.

*

Entre as partes foi celebrado um contrato, com o n.º PT 5251638, de aluguer de um automóvel sem condutor, modelo Seat Arona, com a matrícula BU 95 AD, no dia 04.09.2025, tendo a devolução do mesmo tido lugar no dia 07. 09.2025. Neste ponto importa esclarecer o seguinte: a reserva do aluguer², bem como o pagamento foram realizados no domicílio da Reclamante, através de meios eletrónicos. Por conseguinte, residindo a mesma no Luxemburgo, poder-se-ia questionar a competência territorial do presente Tribunal.

No entanto, de acordo com o Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, que regula o regime do acesso e exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor, designada por rent-a-car³, estamos perante um contrato que tem necessariamente forma escrita. Com efeito, dispõe o artigo 9.º, n.º 1 que “[o] contrato de aluguer de veículos de passageiros sem condutor é reduzido a escrito e assinado pelas partes contratantes, devendo existir sempre um exemplar em português.” e o n.º 2 que “[o] contrato é numerado sequencialmente e feito em duplicado, sendo o original conservado pelo locador e o duplicado entregue ao locatário”. Por conseguinte, deve ter-se o contrato por celebrado nas instalações da Reclamada, no Aeroporto de Lisboa, sendo o presente Tribunal competente territorialmente.

Importar qualificar, para efeitos de competência material 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 Julho⁴ (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

² Sobre os efeitos da reserva, cf. artigo 11.º Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto.

³ Na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 47/2018, de 20 de junho.

⁴ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

profissional, à celebração de contratos de aluguer de veículos automóveis sem condutor e a 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: o estado em que o veículo se encontrava aquando da entrega, nomeadamente se o dano que está a ser imputado à Reclamante e que originou o débito no seu cartão de crédito lhe é imputável ou não.

No que respeita à existência do dano, o Tribunal tem de apreciar a mesma de acordo com as regras do ónus da prova. Nos termos do artigo 342.º, n.º 1 do CC dispõe-se que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”

Atendendo ao caso concreto, querendo a Reclamante que lhe seja devolvido o valor cobrado, deveria a mesmo demonstrar o fundamento básico do seu direito: a inexistência do dano que lhe é imputado. O mesmo é afirmar que deveria ter demonstrado junto do Tribunal que os riscos já constavam do veículo quando o mesmo lhe foi disponibilizado pelos funcionários da Reclamada, o que não conseguiu fazer. Com efeito, a Reclamante admitiu expressamente que por o carro estar molhado e por ter verificado que existiam outros riscos visíveis, mas porém não listados no diagrama, nem lhe ocorreu analisar o puxador do veículo.

É, com efeito, um ónus dos locatários analisarem os veículos que alugam de modo a aferirem da existência de danos prévios dos mesmos e que não lhes devam ser imputados. Dito de outro modo, a Reclamante não tinha o dever de capturar imagens ou vídeos em detalhe, mas tinha o ónus de o fazer: caso tivesse optado por esse registo daquela zona, teria conseguido demonstrar a existência prévia dos riscos e, desse modo, conseguiria fazer valer o seu direito.

A Reclamada, por seu turno, cumpriu o dever que lhe é imposto pelo artigo 1031.º, al. a) do CC, ou seja, “[e]ntregar ao locatário a coisa locada”. O Reclamante, de sua banda, tem o dever de “manter e restituir a coisa no estado em que a recebeu, ressalvadas as deteriorações inerentes a uma prudente utilização, em conformidade com os fins do contrato” (cf. artigo 1043.º, n.º 1 CC). O mesmo é afirmar que, não tendo provado que os riscos eram pré-existentes, era sobre o Reclamante que recaía o dever de devolver o veículo nas exatas condições em que o recebeu: sem riscos.

No mesmo sentido caminha o artigo 1043.º, n.º 2 do CC, onde se dispõe que “[p]resume-se que a coisa foi entregue ao locatário em bom estado de manutenção, quando não exista documento onde as partes tenham descrito o estado dela ao tempo da entrega”. No caso em litígio existe, efetivamente, um documento designado relatório do estado do veículo (que consta do próprio contrato de aluguer), no âmbito do qual não se identificam quaisquer danos ou anomalias no veículo pelo que nem através desse se ilide a presunção legal. Era precisamente neste ponto que as fotografias se revelavam como essenciais: demonstrariam a inexistência do dano e o conseqüente erro do relatório do estado do veículo.

Tal como se referiu anteriormente, erros humanos acontecem aquando das análises dos veículos, impedindo a assunção de uma veracidade inquestionável do documento. Contudo, a mera alegação por parte da Requerente sobre a inexistência dos riscos – e sem qualquer questão à honorabilidade do mesmo – não permite afastar a existência de um documento e de uma presunção legal quanto ao facto de a coisa ser entregue ao locatário (Reclamante) num bom estado de conservação. A inexistência de meios de prova não permite concluir em sentido diverso.

Questão diversa é o direito à quitação. Segundo o artigo 787.º, n.º 1 CC “[q]uem cumpre a obrigação tem o direito de exigir quitação daquele a quem a prestação é feita, devendo a quitação constar de documento autêntico ou autenticado ou ser provida de

reconhecimento notarial, se aquele que cumpriu tiver nisso interesse legítimo”. Pelo exposto, tem a Reclamante direito a que lhe seja apresentada a fatura relativa ao pagamento de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos) que suportou.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, absolvendo-se a Reclamada do pedido de devolução de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos), deduzido pela Reclamante, mas condenando-a na emissão da respetiva fatura detalhada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 227,96 € (duzentos e vinte e sete euros e noventa e seis cêntimos), que corresponde ao valor do pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de fevereiro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)