

SENTENÇA n.º 112/2026

Processo n.º 4153/2025

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 as condições aplicáveis ao aluguer, e as exigências feitas ao consumidor.
3. Se as informações constarem e existir sinistro/dano, sem haver averiguação anterior, tal será legitimador do pagamento da despesa, salvo prova em contrário.

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 24 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido que pode ser consultado na íntegra nos autos, em síntese que:

«No dia 4 de maio de 2025 procedi ao levantamento de uma viatura de aluguer da empresa reclamada, no Aeroporto de Faro, ao abrigo do contrato n.º 5124006. A reserva foi efetuada através do Booking, tendo sido contratado um Hyundai Kauai ou similar. O veículo foi entregue no mesmo dia, à noite, no Aeroporto do Porto. Desde o início do aluguer ocorreram diversas situações que mo vram a presente reclamação:

1- Substituição indevida do veículo reservado: a reserva indicava expressamente “Hyundai Kauai ou similar”, porém, no momento da recolha, foi-me disponibilizado um Hyundai Bayon. Este modelo não é de todo similar ao Hyundai Kauai, sendo consideravelmente mais pequeno e com menor capacidade de bagageira — precisamente o critério que fundamentou a minha escolha.

Quando confrontei a funcionária da ---, esta limitou-se a afirmar que não havia Kauais disponíveis, não apresentando qualquer justificação válida. Aceitei o veículo apenas por necessidade de tempo, uma vez que tinha uma viagem longa a realizar até ao Porto. Entendo, no entanto, que a empresa deve cumprir com as condições da reserva ou, caso não o consiga, propor alternativa equivalente em categoria e valor, o que não sucedeu.

2- Cobrança indevida de “Toll Service” (Via Verde) Fui posteriormente cobrado por um serviço de portagens (“toll service”) que nunca solicitei nem me foi informado como pago. A funcionária de Faro limitou-se a mencionar que o veículo dispunha de Via Verde, sem explicar que tal serviço teria um custo adicional. Considero esta prática enganosa e de má-fé, pois o consumidor é induzido a aceitar um serviço sem informação clara sobre o respetivo custo. Além disso, as portagens não constam discriminadas na fatura, levantando dúvidas quanto à transparência do valor cobrado.

3 – Cobrança injustificada por dano pré-existente no tejadilho A principal razão da presente reclamação é a cobrança de um dano no tejadilho do veículo, alegadamente causado durante o meu aluguer. Após a entrega do carro no Aeroporto do Porto, enviei de imediato um e-mail acompanhado de uma fotografia que comprova que o dano já existia antes da minha utilização. Apesar disso, a --- de Faro não confirmou nem respondeu à comunicação enviada. Assim, a empresa debitou-me o valor do alegado dano sem apresentar qualquer prova de que este não existia previamente.

Esta situação constitui uma inversão indevida do ónus da prova, uma vez que cabe à empresa demonstrar que o dano foi causado pelo cliente, e não ao consumidor provar o contrário. Para agravar, o valor cobrado (quase 300 euros) é manifestamente desproporcionado, não havendo qualquer comprovativo de orçamento ou reparação emitido por oficina credenciada. O dano é mínimo e poderia ser eliminado com um simples polimento, o que demonstra que o preço foi fixado de forma unilateral e arbitrária.

Acresce que o aluguer teve uma duração inferior a 24 horas e o trajeto foi essencialmente em autoestrada, não sendo plausível que tenha ocorrido o tipo de dano alegado pela empresa. Fundamentação e Argumentos Inversão do ónus da prova – A --- não demonstrou que o dano tenha ocorrido durante o meu período de aluguer, imputando-me indevidamente a responsabilidade. Decisão unilateral – A empresa impôs a cobrança sem qualquer resposta às provas enviadas e sem reavaliação do caso, desrespeitando os princípios da boa-fé contratual e da transparência com o consumidor. Práticas comerciais desleais – A empresa tenta transferir para o cliente o dever de verificação do estado do veículo, quando esse controlo compete à locadora. Cobrança não transparente de serviços adicionais – O “toll service” foi incluído sem pedido expresso nem informação clara sobre o custo.

Objetivo da Reclamação: Restituição do valor cobrado indevidamente.»

A Reclamada, devidamente notificada não apresentou contestação escrita, apenas juntou documentos que constam nos autos, e alegou oralmente em sede de audiência, referindo que o reclamante estava devidamente informado no momento do check out da viatura dos danos que a mesma já apresentava e nenhum outro foi reportado.

No momento do check in no aeroporto do Porto às 22h14 foi junta foto do funcionário que recebeu a viatura, com a prova do risco no tejadilho.

O documento do check in foi apresentado ao reclamante que o assinou.

O dano foi orçamentado conforme documento junto aos autos em €292.43.

Entendendo a reclamada que o pagamento do mesmo é devido e deve por isso ser absolvida da presente ação.

Posteriormente à audiência o Reclamante enviou algumas fotos e os seus comentários, assim como a Reclamada pode pronunciar-se, o que pode ser consultado junto aos autos.

Contudo as fotos não são alusivas ao dano – risco no tejadilho – que aqui o tribunal pode apreciar – pelo que nenhuma consideração para este processo se pode retirar do apresentado.

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.

Determina-se que a presente causa tenha o valor total de **€292.43** (duzentos e noventa e dois euros e quarenta e três cêntimos), conforme indicação de orçamento apresentado.

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, bem como respetivas testemunhas identificadas nos autos.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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:*

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante alugou uma viatura através do site de entidade terceira – Booking com levantamento no aeroporto de Faro, e entrega no aeroporto do Porto, a 04.05.2025.
- b. Sem que esse aluguer estivesse segurado por cobertura total;
- c. Mas obrigando a leitura e entrega de condições das condições gerais do contratado, aquando da mesma adesão
- d. Assim como aquando do levantamento,
- e. Estando o consumidor informado dos termos ou condições.

- f. 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 tejadilho.
- g. Sendo que por self check out desta empresa, cabe ao consumidor que levanta a viatura, verificar todo o veículo, podendo o mesmo nesse momento registar algum outro dano.
- h. Do documento entregue aos autos, que é a prova cabal consta:

Nº do Contrato Rental Agreement Number		5124006
Nome do Condutor Driver's Name		Marques Daniel
Data Levantamento Pickup Date		04/05/2025
Danos Atuais Veículo Current Damages Vehicle		
Local	Descrição Description	
Exterior	JANTE ESPECIAL FR ESQ/LEFT FRONT TITANIUM WHEEL	

- i.
- j. Ainda que por fotos entregues pelo Reclamante após audiência se possam verificar outros riscos na viatura,
- k. Os mesmos não estavam registados no check out, nem foram cobrados ao cliente
- l. Não estando em discussão e também não servindo de prova de que o risco do tejadilho já existia.
- m. Apenas provam que a reclamada não quis considerar os mesmos como um dano atual aquando do levantamento.
- n. No decurso do levantamento que decorre por plataforma digital ou mesmo não registou nenhum novo dano:

Relatório | Report Car Rental Solutions

Novos Danos Veículo Check-in | New Damages Vehicle Check-in

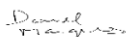
Viatura sem danos registados | Vehicle without damages registered

- o.
- p. Do contrato assinado consta também:

Check out:
Estacao de saida: Aeroporto Faro
Data de saida: 04/05/2025 10:50:33
Kms de saida: 14587
Combustivel de saida: Cheio
Danos:
Sem novos danos

Check in:
Estacao de devolucao: Aeroporto Porto
Data de devolucao: 04/05/2025 22:11:12
Kms de devolucao: 15373
Combustivel de devolucao: Cheio
Danos:
TEJADILHO/ROOF
Obs:risco

Customer Signature



- q.
- r. Pelo que considera-se o reclamante informado, e ciente que aquele dano de risco de tejadilho no levantamento da viatura não estava registado.
- s. No momento da devolução da sua viatura, foi registado um risco no tejadilho,
- t.
- u. Constando do documento de entrega (check in) e estando este documento assinado pelo reclamante,
- v. O que este tribunal considera uma aceitação, mesmo que tácita do dano,
- w. Bem como há nos autos uma foto, retirada no dia e sequenciada à entrega no aeroporto pelo funcionário da reclamada

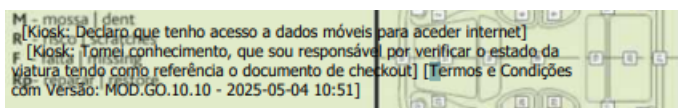


- y. Sem que exista cobertura total que permita imputar os valores a outra entidade terceira /seguradora,

- z. Do dano foi emitido orçamento, informativo do valor, sem que a lei determine requisitos especiais para o mesmo,
aa. Tratando-se de uma estimativa como abaixo se verifica:
bb.

Fee de Sinistro	€ 30,00
Danos Diversos	
Total sem IVA	€ 237,75
IVA 23%	€ 54,68
Total com IVA	€ 292,43

- cc.
dd. Foi debitado no seu cartão de crédito a quantia peticionada, ao abrigo das condições especiais e dos termos contrato
ee. Que o reclamante declarou aceitar e conhecer em:



- ff.
gg. No documento assinado pelo mesmo.
hh. As condições podem ser consultadas em: [---](#)
ii. Onde se alude a esta autorização de cobrança dada pelo cliente à Reclamada quando realiza o contrato:

- jj. « 5.2 Nos termos da presente cláusula, serão debitados na conta do cartão de crédito ou débito apresentado pelo Cliente, à data de celebração do contrato de aluguer, os montantes devidos pelo aluguer (preço) e demais produtos e serviços adicionais contratados, pela reparação de danos provocados no Automóvel, pela franquia que seja devida, pelos custos de serviços administrativos, pelas taxas e demais custos de utilização do serviço de via-verde, pelo serviço de reabastecimento do Automóvel bem como pelo número de litros de combustível em falta no Automóvel à data da entrega.
kk. 5.3 Para efeitos do número anterior, o Cliente apresenta cartão de crédito ou débito válido, através do qual autoriza a --- a proceder à execução das ordens de pagamento necessárias para o efeito, declarando o Cliente a sua expressa concordância, sendo que a --- procederá ao armazenamento das informações de pagamento necessárias de forma segura seguindo todas as regras de segurança PCI, no caso de cobrança posterior e/ou adicional.»

- ll. Consta ainda do contrato a possibilidade de serem cobrados os danos até ao limite da franquia – que neste contrato era de €1968 – conforme tabela da Reclamada:

- 3.2 Para além do disposto em 3.1 supra, o Cliente será responsável perante a ---, após reclamação desta, a título de custos e perdas, incluindo, mas sem limitação, custos de reparação, depreciação, lucros cessantes, despesas de reboque e recolha de

veículos: a) por todos os danos causados ao Automóvel durante a vigência o Aluguer, salvaguardando-se expressamente aqueles danos que constam e são discriminados no documento de "Estado da Viatura"; b) pelo roubo, furto, ou perda do Automóvel.

3.3 Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a responsabilidade do Cliente pela ocorrência e reparação de quaisquer danos será limitada ao valor máximo da Franquia, calculada de acordo com a tabela em vigor à data de início do Aluguer, sem prejuízo das despesas de reboque e recolha do veículo que são da integral responsabilidade do Cliente.

mm. O dano foi assim faturado a 06.05.2025, conforme fatura nos autos, que inclui o dano e o equipamento tolls e as portagens
nn. Que foram utilizadas em dois momentos, no valor de €23,
oo. E de 1.81€ / dia pelo uso do tolls/via verde
pp. O que também é mencionado no contrato em causa:

Nº contrato Rental agreement nr.:	Cliente Customer:	ENTER ONEWAY PB	Tarifa / Rate:	2054204-K1BPTPB
PT 5124006	Contrato comercial cliente customer commercial contract		Descrição Description	Valor unitário Unit value
Nº contrato manual Manual ra nr.:	Conductor Driver			Medida Measure
Reserva nº Reservation nr	Marques Daniel		Dias	50,55
6107277/2	B.identidade - cartão cidadão Identity card		Kms	0,00
Referência Reference:			SEGURO RESP. CI	1,10
			TOLL SERVICE	0,00
			FEE GESTÃO DAN	30,00
			Danos	207,75
			PORTAGENS/TOL	0,00
				Por contrato/Per

qq.

rr. O Reclamante fez reclamação escrita por email à entidade.

7.2. Resultam como factos não provados:

- Que não tenha existisse o dano no tejadilho, quando o mesmo foi entregue e feito o check in
- Que o valor apresentado não tenha sido faturado, de acordo com as condições, uma vez que se encontra abaixo da franquia.
- Que o contrato celebrado entre as partes, termos e condições aqui aplicáveis, tenha algum seguro especial que cubra esta despesa.
- Que o Reclamante tivesse aquando do levantamento assinalado a existência deste dano, o que lhe competia
- Que a Reclamada tenha violado alguma cláusula do contrato de aluguer feito;

f. Que a Reclamada não tenha cumprido com todos os seus deveres para com o consumidor, nomeadamente o do direito de informação da cobrança em causa, como fatura e orçamento apresentado nos autos.

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.

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 o 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.

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.

Sempre se acrescente que ao contrário do que é alegado, não tem este tribunal qualquer competência punitiva ou fiscalizadora de cláusulas contratuais gerais, para discutir da validade das cláusulas que fazem parte deste contrato e foram assinadas pelo reclamante.

Essa competência caberia apenas aos tribunais nos termos do diploma relativo a CCG.

Bem como não sendo o tribunal arbitral um organismo de defesa do consumidor, não tem poderes de fiscalização de práticas comerciais desleais, nem as pode apreciar fora do contrato.

E do contrato, fotos e provas apresentadas nos autos, este tribunal não tem dúvidas na apreciação de Direito que lhe cabe, na decisão que tem de ser tomada, quanto ao dano que foi verificado apenas na entrega da viatura no final do aluguer.

Atendendo às informações dadas como provadas, e que consta na matéria factual em causa, tem ainda de se atender ao artigo 8.º da Lei n.º 24/96, referente aos ditames em particular que têm de constar.

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 terá ocorrido aqui.

Voluntariamente o reclamante aceitou a este aluguer, sem cobertura total ou adicional e com uma franquia de €1968, sua conhecida, conforme indicação nos autos, assinada por si, 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 pelo levantamento havia já um dano – dano não uma mera contrariedade – assinalado, com uma jante, e foi dada a hipótese de observação e determinação pelo reclamante de qualquer elemento novo que quisesse fazer constar.

E realmente esse ónus ou encargo cabe a quem aluga um carro.

Ao não o fazer ou ao não se verificar, o que vier depois a ser averiguado, poderá ser cobrado ao mesmo.

Assim como se constam das condições informações sobre as portagens e os mecanismos da via verde, se a viatura está equipada com tal, conforme consta do contrato assinado, e ainda mais se essas portagens são usadas, a reclamada fica legitimada a no final cobrar qualquer valor por essa utilização e passagem, cabendo a quem aluga determinar se o quer – retirar ou desligar – e não usar.

O risco no tejadilho foi fotografado a 04.05.2025 às 22h14 na sequência da entrega. E tendo decorrido após o levantamento será sempre imputável ao consumidor que tinha a viatura a seu cargo e responsabilidade, mesmo que até não tivesse sido o mesmo a produzir tal, a ausência de determinação de um sinistro automóvel devidamente documentado.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao autor da ação o ónus da prova como resulta do art.º 342, n.º 1 do CC, pelo que teria de ser o consumidor reclamante a provar que não foi o mesmo ou no seu aluguer que aquele dano ocorrera, e isso só seria possível afastar no entendimento deste tribunal se tivesse detalhado tal no momento do levantamento do bem.

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, estando este valor €292.43 abaixo do valor da franquia.

Acrescente-se, no entanto, que não é determinado na lei uma forma específica de fazer a estimativa, ou o orçamento, e a fatura, desde que se comprove o dano.

E mesmo que se entenda que esta clausula do contrato, que remetem para tabela interna, ou para o valor poder ser cobrado se abaixo da franquia, poderia ser discutida como clausula contratual geral, é verdade que nos usos comuns e na prática do aluguer de viaturas, existe o entendimento de que as

mesmas entidade podem remeter para a tabela da Eurotax (que este tribunal não dispõe).

Contudo sublinhe-se que estando em matéria de âmbito contratual, e não havendo outra exigência, nem tendo sido a cláusula declarada como nula, está em vigor, e na ausência de normativo legislativo que obrigue a divulgar a mesma tabela interna, ou forma de cálculo do valor estimado no orçamento de reparação do dano, não pode este tribunal pronunciar-se sobre o dito valor que foi apurado para a reparação da viatura.

A nossa competência recai apenas na determinação se o contrato foi cumprido ou não, se os termos e as informações vitais foram enviadas ou dado acesso, e confirmar da existência de prova do dano, bem como se num aluguer o consumidor declara e verifica previamente da existência desse dano posteriormente reclamado.

Se isso se confirmar, por esta via o resto tem de ser logrado.

Tendo assim a Reclamada, feito prova nos autos de que o dano era existente na entrega, e que tal foi logo do conhecimento do reclamante pelo constante na entrega da viatura, porque assinou a entrega (única prova que aqui pode ser feita) permite-nos concluir pela legitimidade do procedimento de cobrança – de acordo com os termos contratuais - em apreço da reclamada.

Termos em que tem de decair, por falta de prova em contrário, o 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, 23 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

