Processo n.º 4399/2025

Sentença n.º 175/2026

---

1. PARTES

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

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

2. SUMÁRIO

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, "[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver";

II. As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé.

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de aluguer operacional de automóveis com Reclamada, relativo ao veículo CITROEN C3 AIRCROSS - C3 AIRCROSS 1.2 PURETECH FEEL PACK, com matricula ---- peticionar a condenação da mesma na revisão da perícia final do veículo arrendado com redução do valor faturado de 1.333,34 € (mil trezentos e trinta e três euros e trinta e quatro cêntimos) para 700,59 € (setecentos euros e cinquenta e nove cêntimos) acrescidos de IVA.

Neste contexto, alega, em síntese, que aquando da entrega do veículo em virtude da cessação do contrato foi emitido um relatório pericial que se pronunciou sobre o estado do veículo, o qual não foi aprovado por si. Ademais, contesta o valor das reparações e intervenções a realizar no veículo para efeitos de reposição de conformidade do mesmo,

solicitando a redução das mesmas. Impugna, ainda, o dano 1, o dano 13, o dano 15 e o dano 17. Finalmente, alega a Reclamante aceitar o acerto quilométrico.

Não tendo obtido acordo com a Reclamada em fase prévia ao processo arbitral, peticiona a condenação da mesma nos termos acima apresentados.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que o acerto quilométrico é devido nos termos contratuais, pelo que não assiste qualquer razão à Reclamante no peticionado. Quando ao demais, alega que estamos perante um pedido de redução arbitrária dos valores apurados solicitado pela Reclamante sem qualquer base jurídico-legal para tal. Alega que os danos cobrados estão devidamente fundamentados e que a peritagem do veículo decorreu nos termos contratualmente previstos.

Pese embora os esforços desenvolvidos pelo Tribunal, e apesar de se ter conseguido concordância das partes quando à redução dos valores, não foi possível obter acordo em virtude de a Reclamante pretender liquidar em trinta e seis vezes e a Reclamada não aceitar uma dilação temporal superior a doze mensalidades. 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) No dia 07.09.2022, as partes celebraram um contrato de aluguer operacional de automóveis com Reclamada, relativo ao veículo CITROEN C3 AIRCROSS - C3 AIRCROSS 1.2 PURETECH FEEL PACK, com matricula ---;
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) A duração do contrato foi de trinta e seis meses, sendo devidos trinta e sete pagamentos;
e) Foram contratados 30.000 km (trinta mil quilómetros);
f) O número máximo de quilómetros era de 39.000 km (trinta e nove mil quilómetros);
g) O local de restituição do veículo à Reclamada seria nas instalações da mesma ou no local por esta indicado;
h) No dia 04.09.2025, a Reclamada enviou por correio eletrónico à Reclamante a informação relativa à devolução da viatura;
i) Na referida mensagem de correio eletrónico constava a seguinte informação: "Na sequência do seu contacto, confirmamos a marcação do serviço em referência, o qual se realizará no dia 2025-09-08 às 17:00 em ------. Contato Responsável Parque: ------ Aquando da restituição, a viatura deverá encontrar-se totalmente limpa e entregue com os seguintes elementos (...)";
j) Aquando da devolução a viatura tinha 38.304 (trinta e oito mil trezentos e trinta e quatro) quilómetros, excedendo em oito mil trezentos e trinta e quatro os quilómetros contratados;
k) O preço adicional por quilómetro é 0,0434 €, conforme condições de utilização contratadas (valor sem IVA);
l) A fórmula para aferir a quilometragem, nos termos da cláusula 19.ª, n.º 1 do contrato, é: V= (Qe-Qc)xPk, sendo Qe a quilometragem efetiva e Qc a contratada;
m) Nos termos da cláusula 19.ª, n.º 2 do contrato, se a quilometragem efetiva exceder em 20% a quilometragem contratada, o valor apurado nos termos da fórmula apresentada será multiplicado por 1,5;
n) Foram cobrados à Reclamante 540,59 € (quinhentos e quarenta euros e cinquenta e nove cêntimos) (acrescidos de IVA) relativos ao acerto da quilometragem;
o) A Reclamante confessou-se devedora do valor de 540,59 € (quinhentos e quarenta euros e cinquenta e nove cêntimos);

p) Foram cobrados 523,42 € (quinhentos e vinte e três euros e quarenta e dois cêntimos) acrescidos de IVA de danos à Reclamante, multiplicados pelo ponderador de 1,5;

q) No final da primeira página do acerto final de contrato surge a menção: "Os valores apresentados resultam da peritagem efetuada à(s) viatura(s) em conformidade com o Auto de Restituição e Manual de Recondicionamento. Quaisquer esclarecimentos deverão ser solicitados, através do e-mail -----, no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Findo o prazo referido, será emitida a respetiva fatura.";

r) A viatura apresentava muitos pelos de animal no banco de trás;

s) O Manual de Recondicionamento determina na p. 3 que "Os veículos deverão ser restituídos em condições de funcionamento normal. Devem-se apresentar limpos, tanto no seu interior como no exterior";

t) O para-choques apresenta diversos riscos numa extensão vertical de dez centímetros e meio (dano 13);

u) Os riscos não se confundem com as manchas de sujidade do veículo;

v) A Reclamada orçamentou a reparação deste dano em 50 € (cinquenta euros) mais IVA;

w) A porta direita traseira apresenta danos na pintura (dano 15);

x) Este dano configura uma situação não admissível de acordo com a p. 5 do Manual de Recondicionamento;

y) As marcas na porta traseira não podem ser removidas por via de polimento

z) O para-choques frontal tem um risco superior a catorze centímetros (dano 17);

aa) O perito tentou remover uma porção do risco com a unha, mas não saiu;

bb) Este dano configura uma situação não admissível de acordo com a p. 6 do Manual de Recondicionamento;

cc) Na p. 2 do Manual de Recondicionamento lê-se "Após a peritagem, a ---envia para o cliente toda a informação relativa ao estado da viatura, quilometragem da mesma e custo de eventuais danos, de acordo com a informação anteriormente recolhida";

dd) O Manual de Recondicionamento não exige a presença do locatário do veículo na inspeção;

ee) A Reclamada não tem serviços de limpeza e reparação próprios;

ff) A análise dos danos e os mecanismos para reparar os mesmos são estabelecidos pelos peritos;

gg) Os peritos são externos e independentes da Reclamada, integrando a empresa ----;

hh) A Reclamante encontra-se numa situação de fragilidade económica.

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 a viagem de Uber de 08.09.2025 tenha sido realizada pela Reclamante;

b) Que a peritagem tenha sido realizada na presença da Reclamante;

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. Ademais foram consideradas as testemunhas arroladas pela Reclamada---- e ----.

A testemunha ---- esclareceu o Tribunal sobre o facto de a peritagem ter cumprido os critérios previstos no Manual de Recondicionamento e também quanto ao facto de os termos do recondicionamento terem ficado sempre claros com a Reclamante, a qual nunca se opôs aos mesmos aquando da celebração do contrato.

A testemunha ---- analisou cada um dos danos que estão a ser imputados à Reclamante e explicou o seguinte: (i) o dano 13 não é admissível em função da sua dimensão e pelo facto

de a reparação do mesmo não se bastar com polimento; (ii) os danos 15 e 17 apresentam profundidade e uma extensão que impede que sejam qualificados como admissível nos termos do Manual de Recondicionamento. Ademais, a testemunha esclareceu que a Reclamada não tem serviços de limpeza e reparação próprios, tendo de recorrer a outros operadores de mercado.

Os factos considerados assentes resultam, na íntegra, provados através de prova documental junta aos autos pelas partes e pelas testemunhas.

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 da 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 CC[1].

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. A Reclamante, no que concerne ao facto não provado a), junta aos autos a captura de ecrã de uma viagem Uber, com origem às 17:18 em "-----" e com chegada às 17:42 ao destino a R -----", contudo não existe nome de utilizador ou qualquer elemento identificativo do mesmo. Os elementos não permitem concluir com certeza quem realizou essa viagem, pelo que não se pode dar o mesmo como provado.

Quanto ao facto não provado b), pese embora alegue que a Reclamante assinou o relatório de perícia, não foi junto aos autos qualquer elemento que permita concluir nesse sentido e dar o facto como provado.

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

[1] CC – Código Civil.

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 de aluguer operacional de automóveis com Reclamada, relativo ao veículo CITROEN C3 AIRCROSS - C3 AIRCROSS 1.2 PURETECH FEEL PACK, com matricula ----. 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 Julho[2] (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 contratos de aluguer de veículos automóveis sem condutor e a Reclamante celebrou o

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

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 os danos que estão a ser imputados à Reclamante e que originaram a emissão de documentos de cobrança lhe são imputáveis ou não.

Principiemos pelo acerto da quilometragem. A própria Reclamante se confessa devedora da mesma, nos termos do artigo 352.º CC, pois a "[c]onfissão é o reconhecimento que a parte faz da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece a parte contrária. Neste sentido, a mesma é inequivocamente devedora do montante de 664,93 € (seiscentos e sessenta e quatro euros e noventa e três cêntimos) pelo excesso de quilómetros percorridos.
Contudo, mesmo que não se confessasse devedora, nos termos contratuais sempre teria a Reclamante de supor o número excedente de quilómetros que percorreu e de acordo com os custos contratualmente previstos. A fórmula para aferir a quilometragem, nos termos da cláusula 19.ª, n.º 1 do contrato, é: V= (Qe-Qc)xPk, sendo Qe a quilometragem efetiva e Qc a contratada, pelo V= (38.304-30.000) x 0,0434 € é igual a 360,39 €. Este valor, uma vez acrescido de IVA, ascende a 443,28 €, o qual sendo submetido ao ponderador de 1,5 previsto na cláusula 19.º, n.º 2 do contrato se cifra num total de 664,93 €. Face ao exposto, não permanece qualquer dúvida sobre a Reclamante ser devedora deste montante.

Quanto aos restantes danos, importa decidir. É, com efeito, um ónus dos locatários analisarem os veículos que vão devolver no final do contrato 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 do estado do veículo, mas tinha o ónus de o fazer caso pretendesse impugnar a análise feita pela empresa ----.

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).

Por outro lado, ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, "[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver". As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé.

A Reclamante tinha conhecimento dos termos do contrato que celebrou e vinculou-se aos mesmos de livre vontade. Por outro lado, conforme demonstrado aquando da matéria de facto, o veículo foi efetivamente entregue com os danos referidos, a saber: (i) a viatura apresentava muitos pelos de animal no banco de trás; (ii) o para-choques apresenta diversos riscos numa extensão vertical de dez centímetros e meio (dano 13); (iii) a porta direita traseira apresenta danos na pintura (dano 15) e (iv) o para-choques frontal tem um risco superior a catorze centímetros (dano 17). A Reclamante entregou voluntariamente o veículo nestas condições, podendo ter, em momento, anterior procedido à reparação destes danos.

É certo que a Reclamante invoca a cláusula 18.ª do contrato celebrado com a Reclamada. Todavia, o n.º 3 dessa mesma cláusula remete para o Manual de Recondicionamento com vista a preencher o conceito de uso normal, distinguindo o referido Manual entre situações aceitáveis e não aceitáveis. Por conseguinte, é da própria aplicação daquele documento que resulta a qualificação dos danos como não aceitáveis.

Quanto à natureza unilateral do relatório: estamos a considerar a emissão de um relatório por um perito independente, a qual é valorada pelo Tribunal. Com efeito, nos termos do artigo 389.º CC, a força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo tribunal. Sucede, porém, que face às fotografias juntas ao processo não se encontram motivos para divergir das conclusões apresentadas pelo perito. Ademais, alega a Reclamante que a avaliação foi realizada com a viatura suja e esse facto compromete a fiabilidade da análise. Em primeiro lugar, foi a Reclamante que escolheu entregar a viatura nessa condição. Em segundo lugar, as fotografias são inequívocas, permitindo distinguir os danos da sujidade à vista desarmada.

Querendo a Reclamante estar presente na peritagem, podia tê-lo feito ou mesmo ter recolhido, antes da entrega, um relatório fotográfico para providenciar comparação. Ao não ter agido desse modo, não dota o Tribunal de outros meios de prova que permitam identificar alguma fragilidade no relatório.

Quanto ao valor das reparações, o mesmo resulta dos valores de mercado praticados pela Reclamada, nos termos determinados pelo referido relatório de peritagem. Não pode a Reclamante, unilateralmente, vir determinar a diminuição do valor a cobrar por serviços prestados por outrem. Neste sentido, os danos foram imputados à Reclamante de forma lícita e de acordo com os termos do contrato celebrado, motivo pelo qual deve improceder a sua pretensão.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, absolvendo-se a Reclamada dos pedidos contra si deduzidos.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 1,333.34 € (mil trezentos e trinta e três euros e trinta e quatro cêntimos), que corresponde ao valor do pedido da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 4 de maio de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)