

Sentença

Processo nº 2575/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

1. Falta de Verificação Adequada do Estado do Veículo

O problema central no caso em análise é a falta de uma verificação detalhada do estado do veículo no momento da entrega ao Reclamante.

2. Imputação Indevida de Responsabilidade pelo Dano

A Reclamada não conseguiu provar de forma conclusiva que o dano ocorreu durante o aluguer, o que levanta questionamentos sobre a procedência da acusação.

3. Retenção Indevida da Caução

O direito do consumidor à devolução do montante pago indevidamente, especialmente quando não há evidências claras da sua responsabilidade, o que torna a retenção da caução uma medida ilegítima e contrária aos direitos do consumidor.

1. Relatório

1.1. O Reclamante pretende devolução da caução prestada aquando do aluguer da viatura no valor de 160,00 €.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação, tendo-se passado, de imediato, para o julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada esteve presente através de mandatário.

1.4. A Reclamada alegou que aquando da entrega da viatura foi detetado um furo no assento do condutor e que o mesmo não existia no momento em que o veículo foi levantado.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à devolução da quantia relativa à caução prestada aquando do aluguer da viatura.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante no dia 11 de novembro de 2024 contratou com a Reclamada o aluguer de uma viatura, marca SEAT, modelo Arona, matrícula , doc 1;
2. A viatura fora entregue pelas 22h30 ao Reclamante no entreposto do Aeroporto de do Porto;
3. O Reclamante esclareceu que a zona de entrega de viaturas possui muito pouca iluminação;
4. O Reclamante alegou que no momento da entrega da viatura, o colaborador da Reclamada efetuou verificação ao exterior do veículo através de registo fotográfico, tendo apenas registado uma foto do interior do automóvel, ao quadrante;
5. O Reclamante informou que o aluguer da viatura ficara concluído pelo colaborador da Reclamada, tendo ele Reclamante efetuado self-check out;
6. O Reclamante alegou que devolvera a viatura junto da Reclamada no dia 14 de novembro de 2024, pelas 11h15m, doc 2;
7. O Reclamante declarou que no ato de entrega da viatura, o colaborador da Reclamada apontou um buraco no assento do condutor, tendo-lhe sido imputada a responsabilidade e tendo sido recusada a devolução da caução prestada;
8. O Reclamante alegou que, em momento algum constatou o referido buraco, sendo o mesmo quase impercetível, apenas detetado por vistoria minuciosa; doc 3;
9. O Reclamante sublinhou que na vistoria efetuada aquando da entrega do veículo não contemplou o interior da viatura, tendo apenas sido fotografado o quadrante, doc 3;
10. O Reclamante alegou que tal dano precede o seu aluguer, que tal dano não foi assinalado aquando da contratação, pois a vistoria ocorreu durante o período da noite em um local com muito fraca visibilidade;
11. A Reclamada alegou que o dano foi efetuado pelo Reclamante;
12. O Reclamante declarou na audiência de julgamento que, aquando da entrega da viatura, o colaborador da Reclamada abriu a porta da viatura e perguntou ao Reclamante se ele fumava, tendo alegado a existência de um furo no assento do condutor;
13. O Reclamante sublinhou que não foram tiradas fotos ao interior da viatura no momento da entrega da mesma, tendo sublinhado que apenas tiraram fotos aos km e ao nível do combustível;

14. A Testemunha da Reclamada, _____, responsável pela estação do Aeroporto alegou que tiveram um volume de 50.000 alugueres de viaturas;
15. A Testemunha alegou que no caso dos autos foi feita vistoria com o cliente e auto checkout;
16. A Testemunha alegou ainda que os danos das viaturas estão catalogados e são comunicados aos sucessivos clientes;
17. A Testemunha referiu que seria possível que o dano lá estivesse;
18. A Testemunha falou sempre no geral, descrevendo o processo de aluguer em abstrato.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 6, 8 e 9.

Por prova por declaração: os restantes factos.

O Tribunal Arbitral, para a formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento

3.2. Motivação

Na apreciação da prova, de acordo com o princípio da livre apreciação da mesma e de acordo com juízos de probabilidade, assentes em princípios da lógica, chegou-se a uma conclusão: a Reclamada não conseguiu provar que o dano no estofo foi cometido durante o período de aluguer da viatura ao Reclamante, pois não foi vistoriado de forma criteriosa o interior da viatura, tendo ficado provado que a entrega ocorreu de noite em lugar pouco iluminado.

Para além da prova documental analisada, foi produzida prova testemunhal, tendo ficado claro que a Testemunha da Reclamada não presenciou a situação da entrega ao Reclamante da viatura, não podendo sequer testemunhar o *modus operandi* da entrega efetuada pelo colaborador da Reclamada.

3.3 Do Direito

Considerando os factos provados e a análise das provas, procede-se à aplicação do direito, nomeadamente da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) e do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Da responsabilidade pela existência do dano:

O Reclamante, ao contratar o aluguer da viatura com a Reclamada, não foi informado da existência do referido dano no assento do condutor, tendo este sido notado apenas no momento da entrega da viatura. De acordo com os factos provados, a entrega da viatura ocorreu em local com pouca visibilidade, o que prejudicou a correta verificação do estado do veículo, nomeadamente do interior da viatura.

O princípio da boa-fé, consagrado na Lei de Defesa do Consumidor, obriga a que o fornecedor de serviços, no caso, a Reclamada, tome as precauções necessárias para garantir que o consumidor tenha pleno conhecimento das condições do contrato e do estado do bem que está a ser alugado, artigo 8º, nº 1, al. a).

No caso vertente, a falta de uma vistoria minuciosa e a ausência de registo fotográfico do interior do veículo são elementos que colocam em dúvida a responsabilidade do Reclamante pelo dano.

A Reclamada, ao não ter feito uma verificação rigorosa do veículo no momento da entrega e ao não ter documentado o estado completo da viatura, não pode imputar ao Reclamante a responsabilidade pelo dano que, de acordo com os elementos disponíveis, já poderia estar presente antes do início do aluguer.

Do incumprimento das obrigações contratuais pela Reclamada:

A Reclamada ao não efetuar a devida e completa vistoria do veículo no momento da entrega não cumpre uma das suas obrigações contratuais, obrigação esta que decorre dos deveres de informação e transparência previstos na Lei de Defesa do Consumidor.

Mais, a alegação de que o dano foi causado pelo Reclamante não foi suficientemente comprovada, dado que o único testemunho produzido pela Reclamada não foi capaz de esclarecer com precisão os detalhes do processo de entrega e verificação do estado do veículo, nomeadamente porque a testemunha não presenciou o ato de entrega.

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 84/2021 destaca-se a necessidade de clareza nas obrigações das partes, especialmente no que diz respeito à verificação do estado do veículo e ao tratamento de danos eventualmente existentes, artigos 6º, 7º.

Da devolução da caução:

Dado que a Reclamada não conseguiu comprovar que o dano foi causado durante o período de aluguer e tendo em conta a ausência de fotos do interior do estado da viatura no momento da entrega, a retenção da caução pelo montante alegadamente devido configura uma prática ilícita.

O Reclamante tem direito à devolução integral da caução, uma vez que não se demonstrou que tenha causado o referido dano.

4. Decisão

Com base no exposto, considerando os factos provados e a legislação aplicável, decide-se:

- a) em favor do Reclamante, reconhecendo que a Reclamada não conseguiu provar a responsabilidade do Reclamante pelo dano no assento do condutor;
- b) determina-se que a Reclamada deve proceder à devolução integral da caução ao Reclamante, por não ter comprovado que o dano resultou do uso da viatura durante o aluguer;

É assim decidido que a Reclamada devolva a caução de 160,00 € prestada pelo Reclamante aquando do aluguer da viatura em causa.

Notifique-se

Porto 01.03.25

A Juiz-Árbitro

Mania pão Hinaso

Mania pão Hinaso