



Proc. n.º 1839/2025

Sentença

██████████, residente na ██████████ apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra ██████████ com sede na Rua José Fonseca Carvalho, 9, Loures, na qual, entre outras coisas, no essencial, alega que:

- “1- A requerida tem por objeto social o aluguer de automóveis sem condutor, turismo, compra e venda de veículos automóveis novos e usados, acessórios e seus derivados, motorizados.
- 2- Na data de 13 de dezembro de 2024, a Requerente celebrou um contrato de aluguer de veículo sem condutor com a Requerida. — (...)
- 3- O levantamento do veículo ficou agendado para 22 de dezembro de 2024 e seria entregue a 05 de janeiro de 2025, pelo montante de € 207,23 (duzentos e sete euros e vinte e três cêntimos), referente ao veículo de matrícula ██████████. (...)
- 4- Na data de 02 de janeiro de 2025, ocorreu o seguinte sinistro: o veículo circulava na VCI (A20) Porto quando um camião que seguia à sua frente pisou uma pedra que foi projetada para o veículo objeto do contrato celebrado, o que danificou o para-brisas.
- 5- Logo após o sucedido, a requerente entrou em contacto com a requerida que lhe transmitiu que o veículo deveria ser entregue nas suas instalações com vista a ser substituído por um outro.
- 6- À chegada, a requerente foi informada que o custo previsível para a substituição do vidro seria de € 676,50 + IVA, o que totalizava a quantia de € 832,10 mas que, oportunamente, lhe seria enviado o orçamento dessa substituição.
- 7- A requerente discordou do valor apresentado, rejeitando qualquer pagamento sem lhe ser apresentado o comprovativo do custo real e efetivo da substituição do vidro, até porque o valor indicado é manifestamente superior ao custo de mercado. Não obstante, a requerida debitou esse valor à franquia que havia sido bloqueada aquando do levantamento da viatura.





- 8— Ainda nesse dia 02 de janeiro de 2025, a requerente entrou em contacto com os escritórios da requerida sítios em Prior Velho tendo sido informada que nada poderiam fazer e acrescentado que a Requerente poderia ter subscrito um seguro de quebra isolada de vidros, o que em momento algum lhe foi transmitido.
- 9- Acresce que a requerente solicitou por diversas vezes que a informassem do valor efetivamente despendido com a substituição do vidro, informação que a requerida se recusou a prestar. (...)
- 10- Por outro lado, também não foi dada possibilidade à requerente de substituir o vidro por si antes da devolução do automóvel.
- 11- Ora, nos termos do 9.º do DL n.º 181/2012, de 6 de agosto:
“Do contrato constam, de forma clara, precisa e com caracteres legíveis: (...) O preço a pagar, com descrição de todos os seus componentes fixos e variáveis ou, quando não for possível indicar o preço exato, o método de cálculo do preço e o valor total expectável, bem como menção do imposto aplicável; Os serviços complementares convencionados, respetivo preço e condições, e, tratando-se de seguros, as suas coberturas e exclusões’.
O seu n.º 7 ensina-nos que:
“Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 249/99, de 7 de julho, e pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro, são proibidas e nulas as cláusulas contratuais que estabeleçam: (...) Obrigações de pagamento de despesas pelo locatário que não se encontrem devidamente discriminadas e previstas no contrato (...)”.
- 12-Em primeiro lugar, a Requerida não comunicou à Requerente quais os seguros subscritos associados àquele veículo, o que desde já se requer ao Tribunal Arbitral que diligencie. Pois a Requerente desconhece as condições contratuais dos seguros subscritos.
- 13-Mais, em momento algum foi a Requerente informada sobre todas as condições associadas àquele contrato e quais as possibilidades de seguros a subscrever, opcionalmente, pelo consumidor. O que viola o disposto no artigo 8º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.
- 14- Após a participação do sinistro, a Requerente é confrontada com um valor de orçamento (...), no entanto, a Requerida diz ser um valor fixo que consta em tabela para qualquer dano no vidro, o que nunca foi comunicado à requerente aquando da subscrição do contrato. Ora, assim sendo, nos termos do artigo 18º do DL n.º 446/85 de 25 de





Outubro, são absolutamente proibidas as cláusulas que “Excluem ou limitem, de modo directo ou indirecto, a responsabilidade por danos patrimoniais extracontratuais, causados na esfera da contraparte ou de terceiros”.

- 15- *De resto, resulta da cláusula 3.1 do contrato celebrado que — O locatário deve fazer uso normal e prudente do Veículo correta e diligentemente e será responsável por qualquer dano causado ao mesmo, exceto se o dano não resultar de facto que lhe seja imputável. (...)*
- 16- *Ora, prevalecendo o princípio da restauração natural, deveria ter sido comunicada e dada à requerente a possibilidade de substituir o vidro. Não tendo sido dada essa oportunidade, então a requerente é responsável apenas e só pelo custo efetivo que a requerida suportou com a substituição.*
- 17- *A Requerente apresentou reclamações à Requerida, pediu os documentos que comprovem o custo efetivo de reparação para a Requerida, o que não foi apresentado até ao momento. Foi apenas apresentado um valor, discricionariamente fixado pela Requerida, severamente superior ao custo real de reparação ou substituição do para-brisas.*
- 18- *Agravando a situação, apesar das reclamações apresentadas — sem resposta — = verdade é que a Requerida debitou à requerente o valor de € 832,10 (oitocentos e trinta e dois euros e dez cêntimos), mesmo sabendo que requerente discordava do mesmo e pretendia um comprovativo do custo efetivo com a reparação da viatura. (...)*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada no reembolso do montante de € 832,10 (oitocentos e trinta e dois euros e dez centimos) e conseqüente anulação da fatura no valor correspondente.

Subsidiariamente,

Caso assim não se entenda, deverá a Requerida ser condenada a apresentar a despesa efetiva com a reparação e restituído à requerente o valor debitado em excesso até ao montante de 832,10 (oitocentos e trinta e dois euros e dez centimos).

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de





apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação, na qual disse o seguinte:

“(…)

3. *Carece em absoluto de fundamento legal ou contratual a pretensão da Demandante, vertida no requerimento inicial, pelo que desde já se impugna expressamente todo o seu teor bem como de todos os documentos juntos, incluindo a interpretação e o sentido jurídico que a Demandante pretende extrair dos mesmos.*

4. *Como resulta dos autos, no passado dia 22 de Dezembro de 2024, a Demandante alugou o veículo com a matrícula [REDACTED], marca Nissan e Modelo Juke, propriedade da [REDACTED], com a obrigação de o restituir até ao dia 2 de Janeiro de 2025 (...).*

5. *No dia em que procedeu ao levantamento da viatura nas instalações da [REDACTED], a Demandante recebeu as condições particulares e as condições gerais do contrato de aluguer de veículo de condutor (...).*

6. *Das condições gerais do contrato resultam, entre outras obrigações e informações, o seguinte: “2.3 - O Locatário obriga-se a devolver o Veículo, as respetivas chaves e documentos nas mesmas condições em que os recebeu, no local e data indicados nas condições particulares.”*

7. *Acresce que as condições gerais dispõem ainda que:*

“2.10 - Se no momento da devolução do Veículo forem detetados danos ou faltas, ou que o Veículo requer tratamento especial de limpeza e/ou higienização devido ao estado em que foi devolvido, factos que têm de ser registados no documento de devolução do Veículo assinado pela Locadora e pelo Locatário, este pagará à Locadora a reparação dos danos ou a substituição do que estiver em falta, ou danificado, assim como a lavagem extra de acordo com a tabela em vigor à data.”

8. *Saliente-se que, no caso do número anterior, naturalmente que a referência à tabela em vigor é para a lavagem extra já que, na realidade, é impossível ter uma tabela para substituição de todo e qualquer componente que possa ser danificado num veículo automóvel, que integra milhares de componentes. A tabela que existe serve apenas*





como referência para as situações mais frequentes e todas as informações se encontram disponíveis nos balcões.

9. Acresce que, nas condições particulares que foram assinadas manuscritamente pela Demandante (...), consta ainda o seguinte:

-Franquia Danos Próprios/CDW Excess 1.950,00 Eur

-Franquia Roubo/CDW Excess 1.950,00 Eur

10. Tal significa que a viatura objecto de aluguer se encontrava abrangida, nos termos do contrato, por uma cobertura de danos próprios cuja franquia era de 1.950,00 Euro, ou seja, até essa importância, a responsabilidade pelo pagamento recai sempre sobre o Locatário.

11. A Locatária podia ter contratado coberturas adicionais em função do grupo do veículo, que poderiam reduzir a franquia a pagar ou incrementar as coberturas em caso de sinistro.

12. Tais coberturas encontram-se detalhadas na cláusula 5 das Condições Gerais enviadas à Demandante e encontram-se disponíveis para consulta em todos os balcões e no website da [REDACTED] Portugal, sendo certo que, tendo em conta o grupo da viatura (D) a Demandante poderia até ter optado por uma cobertura que a dispensaria do pagamento de qualquer franquia (...).

13. A alegação da Demandante de que não lhe foram explicadas as opções ao dispor é pouco credível porquanto, para além da informação constar nas condições gerais e particulares que a Locatária declarou conhecer, a [REDACTED] Portugal, como qualquer sociedade que se dedica à actividade de aluguer de veículos sem condutor, tem como objectivo a venda do maior número de coberturas adicionais possível, uma vez que isso lhe permite incrementar a rentabilidade e comissionar os colaboradores que realizam as vendas desses extras aos Locatários.

14. Para além das informações que constam nas condições gerais do contrato de aluguer que a Demandante recebeu por correio eletrónico e teve a possibilidade de ler no momento em que assinou o contrato de aluguer, as próprias condições particulares do contrato alertam expressamente que “Qualquer dano não especificado no contrato será considerado dano adicional e será cobrado”.





15. *Todas as informações necessárias foram prestadas atempadamente à Demandante que poderia ter recusado celebrar o contrato de aluguer, caso assim o entendesse, mas não o fez.*
16. *A viatura confiada à Demandante através do contrato de aluguer era muito recente, apresentava apenas cerca de 10.000 kms percorridos, e naturalmente que o custo de substituição de um para-brisas é extremamente elevado uma vez que a Demandante não contratou as coberturas adicionais que permitiriam dispensar o pagamento de caução e assegurar a cobertura de quebra do para-brisas.*
17. *De resto, a Demandante, na sua alegação limita-se a invocar genericamente que o valor cobrado pela [REDACTED] Portugal pela substituição do para-brisas, incluindo mão de obra, selantes à prova de água e todos os equipamentos e materiais necessários à substituição, é elevado, mas estranhamente não apresenta nenhum orçamento para substituição de um vidro original para a viatura que lhe foi entregue, cujas características conhece e, portanto, poderia com toda a facilidade obter esse orçamento.*
18. *Com elevado probabilidade, concluiria que o custo seria inclusivamente superior ao que lhe foi apresentado pela Demandada.*
19. *Acresce ainda referir que a alegação da Demandante de que não lhe foi dada a oportunidade de substituir o vidro por sua iniciativa é absolutamente fantasiosa e desprovida de qualquer sentido.*
20. *É, naturalmente, impensável que uma rent-a-car com uma frota de mais de 3000 viaturas de sua propriedade permita que os Locatários tomem a iniciativa de promover a substituição de componentes, reparações ou quaisquer intervenções por sua própria iniciativa, sem a possibilidade de qualquer controlo de qualidade e garantia de segurança, uma vez que a viatura em causa, após a reparação, é novamente colocada em aluguer e confiada a outros condutores, sendo responsabilidade da [REDACTED] Portugal, enquanto Locadora, garantir que entrega ao Locatário uma viatura em excelentes condições de segurança e de utilização, como, de resto, o fez com a Demandante.*
21. *De resto, a Demandante olvida que a [REDACTED] Portugal lhe reclamou o pagamento apenas da substituição do para-brisas quando o dano obrigou à paralisação da viatura até haver disponibilidade do para-*





brisas e ter sido completada a substituição, período durante o qual a viatura não pode estar em aluguer.

22.A Demandante optou por não suportar o custo das coberturas adicionais, que a colocariam a salvo de quaisquer imprevistos, e com essa opção, que é totalmente legítima, correu o risco de ocorrência de um sinistro.

23.Infelizmente foi o que ocorreu e claro que a responsabilidade pelo pagamento do custo da reparação é da Locatária, como não poderia deixar de ser à luz do princípio geral da obrigação de indemnizar prevista no artigo 562º do Código Civil que estipula que “Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”

24.Do exposto resulta que não assiste razão à Demandante na reclamação apresentada e que o custo que a [REDACTED] Portugal apresentou para a reparação do dano causado pela Demandante é justo e adequado à reparação do veículo e à reposição do seu estado na situação em que se encontrava no momento em que foi entregue à Demandante”.

Termina a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação e a consequente absolvição da Reclamada.

Reclamante e Reclamada apresentaram prova documental e testemunhal

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente, materialmente e em razão do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96; art. 2, nº 1 e 2(a contrario sensu), da Lei 144/2014 e art. 6, do regulamento deste tribunal.

O tribunal é territorialmente competente, nos termos dos art. 4 e 5 do regulamento de funcionamento deste tribunal arbitral.





As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Fixo à acção o valor de 832,10€

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. Em 22.12.2024, foi celebrado entre Reclamada, no exercício da sua atividade económica, e a Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, um contrato de aluguer do veículo sem condutor, tendo, no âmbito desse contrato, sido entregue pela Reclamada à Reclamante a viatura, matrícula [REDACTED], da marca Nissan, modelo Juke.
- B. O contrato referido no item anterior foi celebrado para vigorar por catorze dias, com início nesse dia 22 de Dezembro e término no dia 05 de Janeiro de 2025.
- C. O contrato acima provado em “A” foi celebrado no estabelecimento da Reclamada, tendo por base uma reserva de viatura anteriormente firmada pelo Reclamante no dia 13.12.2024, através da plataforma [REDACTED]
- D. O preço do referido aluguer foi de 207,23€.
- E. O contrato referido em “A”, foi celebrado por escrito, sendo composto de cláusulas contratuais gerais, elaboradas pela Reclamada ou a mando desta, que a Reclamada, no momento da celebração do negócio, enviou à Reclamada, para o email desta.
- F. Do referido clausulado geral contam, entre outras as seguintes cláusulas:
 - “2.3 - O Locatário obriga-se a devolver o Veículo, as respetivas chaves e documentos nas mesmas condições em que os recebeu, no local e data indicados nas condições particulares.”
 - “2.10 - Se no momento da devolução do Veículo forem detetados danos ou faltas, ou que o Veículo requer tratamento especial de limpeza e/ou higienização devido ao estado em que foi devolvido, factos que têm de ser registados no documento de devolução do Veículo assinado pela Locadora e pelo Locatário, este pagará à Locadora a reparação dos danos ou a substituição do que estiver em falta, ou danificado, assim como a lavagem extra de acordo com a tabela em vigor à data”;
 - “3.1- O Locatário deve fazer uso normal e prudente do Veículo correta e diligentemente e será responsável por qualquer dano causado ao mesmo, exceto se o dano não resultar de facto que lhe seja imputável”;
 - “5- SEGURO, COBERTURAS E SERVIÇOS





5.1- O Locatário e/ou condutor autorizado, participa numa apólice de seguro de responsabilidade civil de acordo com as disposições legais do país que cobre o risco de danos pessoais ou materiais causados a terceiros, que está incluída as coberturas infra melhor detalhadas que podem ser consultadas em [REDACTED] ou nos centros de aluguer:

(...)

“5.5- WDW - Windows Damage Waiver – cobertura destinada exclusivamente para Quebra Isolada de Vidros, ficando o Locatário dispensado do pagamento de franquia”.

- G. Do referido contrato, elaborado pela Reclamada ou a mando desta, constam, ainda, as seguintes cláusulas que não foram negociadas com a Reclamada:
- “Franquia Danos Próprios/CDW Excess 1.950,00 Eur”
 - “Franquia Roubo/CDW Excess 1.950,00 Eur”
- H. No dia 02.01.2025, quando a Reclamada circulava com a dita viatura na VCI (A20), no Porto, esta foi atingida no para-brisas por uma pedra, projetada por um camião que seguia á sua frente e que danificou o mencionado para-brisas.
- I. Na sequência do referido no item anterior, a Reclamante contactou de imediato a Reclamada, dando-lhe conta do sucedido, tendo, então, esta determinado que o veículo deveria ser entregue nas suas instalações, com vista a ser substituído por um outro.
- J. Na sequência da comunicação referida no item anterior, a Reclamante deslocou-se com a dita viatura para as instalações da Reclamada com vista à sua substituição.
- K. Na sequência do mencionado no item anterior, chegada à instalações da Reclamada, foi a Reclamante informada por esta de que o custo previsível para a substituição do vidro seria de €676,50 + IVA (o que totalizava a quantia de € 832,10), mas que, oportunamente, lhe seria enviado o orçamento dessa substituição.
- L. A requerente discordou do referido valor apresentado, rejeitando qualquer pagamento sem lhe fosse apresentado o comprovativo do custo real e efetivo da substituição do vidro.
- M. Ainda nesse dia 02.01.2025, a requerente entrou em contacto com os escritórios da requerida, sitos no Prior Velho, tendo sido, nessa ocasião, informada que nada poderiam fazer uma vez que a Reclamante poderia ter subscrito um seguro de quebra isolada de vidros.





- N. A Reclamada nunca informou à Reclamante, apesar desta lho ter solicitado que o fizesse, qual o efetivo valor suportado pela Reclamada com a substituição do vidro.
- O. A Reclamada cobrou à Reclamante, o valor mencionado em “K”, a título de pagamento e substituição do para-brisas.
- P. O valor referido em “K” é um valor medio, tabelado pela Reclamada.
- Q. Não foi concedido pela Reclamada à Reclamante a possibilidade de esta, a expensas suas, mandar substituir o para-brisas da viatura.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos alegados, nomeadamente:

- A. Que a Reclamada tenha comunicado e /ou informado à Reclamante as condições gerais do contrato que compõe o contrato, em especial, as acima referidas em “F” e “G”.
- B. Que tenha sido comunicado e/ou informado à Reclamante que podia ter celebrado um contrato de seguro, destinado a garantir o pagamento dos danos resultantes de quebra isolada de vidros;
- C. Que a tabela de preços/valores praticados pela Reclamada tenha sido comunicada à Reclamante

Fundamentação da matéria de facto:

Este tribunal arbitral formou a sua convicção quanto aos factos considerados provados, tendo por base, entre outros elementos de prova, as declarações da Reclamante que, de forma clara, pormenorizada e espontânea, relatou e confirmou ao tribunal tais factos.

Tais declarações, mereceram a credibilidade deste tribunal, não só por foram prestadas de forma clara, pormenorizada e espontânea, mas também porque foram confirmadas pela testemunha [REDACTED], que demonstrou conhecimento direto dos factos, tendo dito (referindo-se à Reclamada) que “não falaram de seguro de vidros”; confirmou as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o acidente ocorreu, sendo que estava presente no local, nesse momento (acompanhava a Reclamante na viatura).





No que à testemunha, [REDACTED] [REDACTED], diz respeito, esta admitiu que não esteve presente no ato da celebração do contrato em causa no processo, afirmando, no entanto, que as condições gerais do contrato em causa nos autos foram enviadas para o email da Reclamante.

Disse, ainda, esta testemunha (sem mostrar conhecimento direto e/ou certeza quanto a isso) que “o assunto seguro deve ter sido afluído”; que “os preços estão afixados no site e no balcão” e que em caso de sinistro, deve ser estabelecido contacto com o interveniente, trazer a declaração amigável ou chamar-se a polícia, se não se entenderem.

Mais disse esta testemunha que o valor cobrado correspondia a um valor médio fixado em tabela.

Por tudo isto e principalmente por não ter conhecimento diretos dos factos nem ter demonstrado certezas quanto ao que foi ou não informado à Reclamante no momento da celebração do negócio, o depoimento desta testemunha não infirma os factos considerados provados nem demonstra os factos considerados não provados

Já no que aos documentos juntos aos autos diz respeito, mostraram-se relevantes para a formação da convicção do tribunal e para a prova dos factos considerados como tal:

-- O documento – e-mail – datado de 13.12.2024, do qual resulta a confirmação pela Booking da reserva da viatura em causa no processo, efetuada pela Reclamante, bem como o preço a pagar pela Reclamante pelo aluguer desse veículo;

-- o documento – e-mail – datado de 06.01.2025 (fls. 29 dos autos), no qual a Reclamante comunica à Reclamada que esta nunca lhe informou as condições gerais do contrato e que a Reclamada lhe havia dito no dia anterior que não tinha obrigação de informar o cliente dessas mesmas condições;

-- -- o documento – e-mail – datado de 06.01.2025, às 19:10h (fls. 27 dos autos), no qual a Reclamante volta a comunicar à Reclamada que esta nunca lhe informou as condições gerais do contrato; que não concorda com o orçamento que lhe foi apresentado relativamente ao para-brisas; que só no dia do sinistro percebeu que as cláusulas gerais que fazem parte do contrato em causa no processo lhe aviam sido enviadas para o email; que nunca lhe foi comunicado ou informado que podia subscrever um seguro destinado a garantir os danos relativos à quebra de vidros.





-- o teor do documento – e-mail – datado de 28.01.2025, no qual a Reclamada comunica à Reclamante que não tem de lhe apresentar qualquer tipo de reparação detalhada nem tão pouco consubstanciar a estimativa de reparação”.

-- O teor do documento intitulado “Condições Gerais do Contrato de Aluguer de Veículos Automóveis”, do qual resultam as clausulas contratuais gerais que fazem parte do contrato que titulou o negócio em caus no presente processo e do qual resultaram as clausulas mencionadas em “F”;

-- O documento – e-mail – datado de 05.02.2025, às 17:14h, no qual a Reclamada comunica à Reclamante que o valor que lhe apresentou para a substituição do para-brisas é aquele que reflete o valor dos custos que a Reclamada tem de suportar.

-- O teor do documento junto ao processo pela Reclamada, identificado como “Doc.1”, do qual resultam as clausulas indicadas em “G” e do qual se constata (e nenhuma prova foi produzida em sentido contrário) porque que tais condições/clausulas tenham sido objeto de negociação entre Reclamada e Reclamante.

-- o teor do documento – e-mail – datado de 22.12.2024, às 17:39h, do qual resulta o envio à Reclamante do contrato de aluguer subscrito, bem como a informação a esta de que “para esclarecimentos adicionais” podia contactar a Reclamada pelo email que aí é indicado e ainda a indicação do endereço eletrónico onde a Reclamante poderia consultar as “Normas e Termos de Aluguer”.

Este documento, conjugado com as declarações da Reclamante e o teor dos seus emails acima mencionados, permitiu a este tribunal convencer-se de que efetivamente as clausulas gerais que fazem parte do contrato de aluguer em caus nos autos não foram comunicadas nem informadas á Reclamante, nos termos previstos, nos art.5 e 6, do Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro.

Os demais documentos, em especial o documento – orçamento – datado de 13.02.2025 (muito posterior ao momento da substituição do para-brisas nenhuma relevância mostraram ter para a decisão dos factos controvertidos no processo.

Assim, da análise conjugada de todos estes documentos, declarações do Reclamante e depoimento das testemunhas, não restam dúvidas a este tribunal em considerar provados e não provados os factos que acima considerou como tal.





Quanto à matéria de facto dada como não provada, tal resulta, nuns casos do facto de ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros casos, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Era à Reclamada, nos termos, quer do disposto no art. 342, nº 2, do Cod. Civ., quer do disposto nos art.s 5º, nº 2, e 6º, do Dec Lei 446/85, que cabia demonstrar os factos considerados não provados e esta nenhuma prova produziu nesse sentido. Aliás, o teor do e-mail datado de 28.01.2025, se dúvidas houvesse, dissipa todas as duvidas de que nenhuma informação do teor das condições contratuais foi prestada à Reclamante, bem como nenhuma informação lhe foi prestada quanto à possibilidade de subscrever seguro adicional para quebra isolada de vidros.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”. Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “*«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”.

Por sua vez, preceitua o art. 1022, do Cod. Civ. que “*locação é o contrato pelo qual uma das partes se obriga a proporcionar à outra o gozo temporário de uma coisa, mediante retribuição*”, sendo que nos termos do art. 1023 deste mesmo diploma legal tal acto “*diz-se arrendamento quando versa sobre coisa imóvel*” e “*aluguer quando incide sobre coisa móvel*”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto o aluguer por parte da Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, à Reclamante, para uso pessoal e não profissional desta, de uma viatura automóvel sem condutor (a viatura acima identificada em “A” dos factos provados), pelo que estamos perante uma relação jurídica de consumo.

A questão que urge conhecer neste processo é saber se a Reclamante é, ou não, responsável pelos danos ocorridos no para-brisas da viatura alugada e, neste sentido, se deve, ou não, indemnizá-los à Reclamada.





Dispõe o nº 1, do art. 1043.º, deste mesmo diploma legal, que *“na falta de convenção, o locatário é obrigado a 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”*.

Já o art. 1044, do mesmo Cod. Civ. estatui que *“o locatário responde pela perda ou deteriorações da coisa, não exceptuadas no artigo anterior, salvo se resultarem de causa que lhe não seja imputável nem a terceiro a quem tenha permitido a utilização dela”*.

Por sua vez o nº 2, do art. 342, do mesmo Cod. Civ. determina que *“a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”*.

No caso dos autos, ficou demonstrado que durante o período de tempo em que a Reclamante usou a viatura acima identificada em “A”, fez com ela uma condução e utilização prudente, circulando com cuidado.

Ficou também demonstrado que no dia 02.01.2025, quando a Reclamante circulava com a dita viatura na VCI (A20), no Porto, esta foi atingida no para-brisas por uma pedra, projetada por um camião que seguia à sua frente e que danificou o mencionado para-brisas, tendo a Reclamada imputado à Reclamante o custo do dito para-brisas e da sua substituição.

Ora, é manifesto que o dano verificado no para-brisas não se deveu a uma imprudência da Reclamante, mas a uma contingência normal de quem circula com um veículo numa estrada. É normal que os veículos em andamento possam projetar pedras contra os demais. Tal facto não revela imprudência do condutor, mas uma contingência normal que este não pode controlar. É um risco normal de quem circula numa via estradal.

Deste modo, tais danos encontram-se, desde logo, excluídos da responsabilidade do locatário (no caso dos autos, da Reclamante), por força do disposto naqueles art.s 1043 e 1044, do Cod., Civ., sendo que, mesmo que assim não fosse, sempre se considerariam excluídos tais danos da responsabilidade da Reclamante, por força do disposto na clausula 3.1, das clausulas gerias do contrato em causa no processo, da qual resulta que *“o Locatário deve fazer uso normal e prudente do Veículo correta e diligentemente e será responsável por qualquer dano causado ao mesmo, exceto se o dano não resultar de facto que lhe seja imputável”*.

Por outro lado, e sem prejuízo do que se acaba de dizer, mesmo que assim não fosse, cabia à Reclamada comunicar e informar à Reclamante as condições do contrato e quais as possibilidades que esta tinha para minimizar os seus riscos que





não estivessem a coberto de um uso prudente do veículo. Dito de outra forma, cabia à Reclamada comunicar e informar à Reclamante que podia subscrever um seguro, com vista a reduzir os seus riscos de ter de indemnizar danos que não estivessem a coberto de uma utilização prudente do veículo. A tal impõe o art. 227, n.º 1, do Cod. Civ. e o disposto no art. 8, n.º 1, da lei 24/96.

No caso presente, tendo o contrato em causa no processo sido elaborado com recurso a cláusulas contratuais gerais (cláusulas “elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar”¹), deve ser convocado o regime jurídico que rege nesse domínio.

No nosso ordenamento jurídico, em sede de cláusulas contratuais gerais rege o Dec. Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, o qual no seu art. 1.º, n.º 1, preceitua que “*As cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma*”, preceituando o n.º 2, desse mesmo normativo legal que “*o presente diploma aplica-se igualmente às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar*”, o que é o caso das cláusulas mencionadas em “G”, tanto mais que não foi feita qualquer prova no sentido de que tenham sido negociadas.

Segundo, Oliveira Ascensão², cláusulas contratuais gerais são “cláusulas predispostas unilateralmente para uma generalidade de pessoas, que não têm possibilidade de discutir o seu conteúdo”.

Na esteira deste diploma (n.º 3, do citado preceito legal) “*o ónus da prova de que uma cláusula contratual resultou de negociação prévia entre as partes recai sobre quem pretenda prevalecer-se do seu conteúdo*”.

Ora, nenhuma prova foi produzida no processo (em especial as referidas em “F” e “G” dos factos provados) tenham sido comunicadas e/ou informadas à Reclamante, como lhe impõe que o fizesse os art. 5 e 6 do Dec. Lei 446/85, pelo que não pode a Reclamada (por força do estatuído no art. 8 do mesmo decreto-lei) vir agora refugiar-se nelas para tentar fazer valer a sua tese.

A informação das cláusulas não se basta com a mera colocação à disposição do aderente das cláusulas gerais ou até da entrega a este de tal clausulado. Isso é, quando muito, dar notícia das cláusulas e, como refere o Acórdão do TRL³ de 28/06/2012, “*Dar notícia de cláusulas contratuais gerais (que estão na página que se assina ou no*

¹ Conf. Art. 1.º, n.º 1, do dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro.

² Oliveira Ascensão, in Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas abusivas e o Novo Código Civil.

³ Acórdão proferido no proc. n.º 2527/10.7TBPBL.L1-2, acessível em www.dgsi.pt.





verso dela) não é fazer a comunicação das mesmas exigida pelo art. 5 da LCCG. E a falta dessa comunicação implica a exclusão de tais cláusulas contratuais gerais do contrato em causa [art. 8/a) da LCCG]”.

Efetivamente, na esteira do douto Acórdão do STJ⁴ de 03/10/2017, “os deveres de comunicação e de informação, que decorrem, respectivamente, dos arts. 5.º e 6.º da LCCG, concretizadores dos deveres pré-contratuais previstos no art. 227.º do CC, são distintos: (i) o dever de comunicar corresponde à obrigação de o predisponente facultar ao aderente, em tempo oportuno, o teor integral das cláusulas contratuais de modo a que este tome conhecimento, completo e efectivo, do seu conteúdo; (ii) o dever de informar dirige-se essencialmente à percepção do conteúdo e corresponde à explicação desse conteúdo quando não seja de esperar o seu conhecimento real pelo aderente”.

É o agente económico que tem de informar e não ficar à espera que o aderente se auto elucide e, se tiver dúvida que pergunte! Não! Não é isso que tem de acontecer, apesar de ter sido isso que se retira do teor do e-mail datado de 28.01.202, junto ao processos e que a Reclamada quis fazer crer à Reclamante.

Por outro lado, e apesar de a Reclamada referir nos art. 11 e 12 da sua contestação que “a Locatária podia ter contratado coberturas adicionais em função do grupo do veículo, que poderiam reduzir a franquia a pagar ou incrementar as coberturas em caso de sinistro”, sendo que “tais coberturas encontram-se detalhadas na cláusula 5 das Condições Gerais”, o que certo é que aquilo que se retira da análise dessa clausula geral (itens 5.1 e 5.5) é que “o Locatário e/ou condutor autorizado, participa numa apólice de seguro de responsabilidade civil de acordo com as disposições legais do país que cobre o risco de danos pessoais ou materiais causados a terceiros, que está incluída as coberturas infra melhor detalhadas”: “5.5 -WDW - Windows Damage Waiver – cobertura destinada exclusivamente para Quebra Isolada de Vidros, ficando o Locatário dispensado do pagamento de franquia” (sublinhados nossos). Ou seja, retira-se da leitura destas clausulas que estão englobados no contrato tais riscos, sendo que, se assim não for, então tais clausulas sempre se tem que considerar excluídas por violação do disposto no art. 8, al. c) do Dec. Lei 446/85, na medida em que o que aí consta passa despercebido ao aderente, na medida em que o induz até em erro, fazendo-o acreditar que aquilo que ai consta é exatamente o oposto daquilo que o proponente das clausulas pretende fazer valer.

Pelo exposto, é manifesto que assiste razão à Reclamante, não sendo responsável por suportar o custo, quer do para-brisas quer da sua substituição.

⁴ Acórdão proferido no do STJ de 03/10/2017, proferido no proc. n.º 569/13.0TBCSC.L1.S1, acessível em www.dgsi.pt





Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção procedente por provada e, em consequência, **condena-se a Reclamada a restituirá Reclamante o montante de € 832,10 (oitocentos e trinta e dois euros e dez sentimos) e consequente anulação da fatura no valor correspondente.**

Custas pela Reclamada.

Notifique-se.

Resumo:

Tendo ficado demonstrado no processo que quando a Reclamante circulava com a viatura na VCI (A20), no Porto, esta foi atingida no para-brisas por uma pedra, projetada por um camião que seguia à sua frente e que danificou o mencionado para-brisas, é manifesto que o dano verificado no para-brisas não se deveu a uma imprudência da Reclamante, mas a uma contingência normal de quem circula com um veículo numa estrada. É normal que os veículos em andamento possam projetar pedras contra os demais. Tal facto não revela imprudência do condutor, mas uma contingência normal que este não pode controlar. É um risco normal de quem circula numa via estradal.

Deste modo, tais danos encontram-se, desde logo, excluídos da responsabilidade do locatário (no caso dos autos, da Reclamante), por força do disposto naqueles art.s 1043 e 1044, do Cod., Civ., sendo que, mesmo que assim não fosse, sempre se considerariam excluídos tais danos da responsabilidade da Reclamante, por força do disposto na clausula 3.1, das clausulas gerias do contrato em causa no processo, da qual resulta que “o Locatário deve fazer uso normal e prudente do Veículo correta e diligentemente e será responsável por qualquer dano causado ao mesmo, exceto se o dano não resultar de facto que lhe seja imputável”.

Mesmo que assim não fosse, sempre cabia à Reclamada comunicar e informar à Reclamante as condições do contrato e quais as possibilidades que esta tinha para minimizar os seus riscos que não estivessem a coberto de um uso prudente do veículo. Dito de outra forma, cabia à Reclamada comunicar e informar à





Reclamante que podia subscrever um seguro, com vista a reduzir os seus riscos de ter de indemnizar danos que não estivesse a coberto de uma utilização prudente do veículo. A tal impõe o art. 227, n.º 1, do Cod. Civ. e o disposto no art. 8, n.º 1, da lei 24/96.

A informação das cláusulas contratuais gerias não se basta com a mera colocação à disposição do aderente do clausulado geral ou até da entrega a este de tal clausulado. Isso é quando muito, dar notícia das cláusulas e *“Dar notícia de cláusulas contratuais gerais (que estão na página que se assina ou no verso dela) não é fazer a comunicação das mesmas exigida pelo art. 5 da LCCG. E a falta dessa comunicação implica a exclusão de tais cláusulas contratuais gerais do contrato em causa [art. 8/a) da LCCG]”*. Já *“o dever de informar dirige-se essencialmente à percepção do conteúdo e corresponde à explicação desse conteúdo quando não seja de esperar o seu conhecimento real pelo aderente”*.

É o agente económico que tem de informar e não ficar à espera que o aderente se auto elucide e, se tiver dúvida que pergunte!

Porto, 16 de Dezembro de 2025.

O Árbitro

(Marcelino António Abreu)

