

SENTENÇA

PROC Nº. 918/2026

CICAP

PORTO

SUMÁRIO:

Celebrado um contrato de aluguer entre as partes identificadas na presente reclamação, este tem de ser cumprido tendo em conta o equilíbrio na repartição das responsabilidades contratuais.

A reclamante cumpriu todas as obrigações decorrentes do contrato.

A reclamada incumpriu o contrato, desde logo não entregando à reclamante uma viatura da gama contratada. Ficou claro que a reclamante tinha preferência por uma das viaturas “mini”, tendo em audiência arbitral justificado os motivos.

Sem determinar a responsabilidade da reclamante, reteve a quantia prestada de caução e ainda lhe cobrou uma outra quantia por força de danos alegadamente praticados por esta na viatura, repete-se sem sequer ter estabelecido em termos legais o nexo de causalidade adequado a responsabilizá-la por tais danos.

Emite e envia faturação cuja descrição dos danos reparados não coincide com os que reclama. Posteriormente, corrigiu-a.

Existem fotos nos autos de uma viatura distinta da viatura alugada.

Por sua vez a reclamante conseguiu alegar e provar factos que afastam a responsabilidade indemnizatória que a reclamada lhe imputa.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Estão, pois, violadas quer a legislação do consumo, quer as regras mais elementares da responsabilidade civil indemnizatória.

- Indicação e identificação das partes processuais:

Reclamante: B, devidamente identificada nos autos.

Reclamada: G Ld^a, devidamente identificada nos autos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e está devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 537,40 €

- Do pedido formulado pela reclamante

A reclamante solicita a condenação da reclamada na devolução da quantia de 300,00 € (caução), bem como o cancelamento da cobrança em curso que ascende à quantia de 237,40 €

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

A reclamante celebrou com a reclamada um contrato de aluguer de uma viatura durante 3 dias (de 20/12/25 até 23/12/25) com levantamento nas instalações da reclamada no aeroporto do Porto.

A reclamante contratou um seguro contra todos os riscos.

A reclamante pretendia uma viatura da gama mini, sendo que lhe foi entregue uma não correspondente com essa gama - Renault Captur com a matrícula BC-....-FZ.

Aquando da devolução da viatura foi-lhe imputado um dano no interior da porta traseira esquerda.

Não foi efetuada qualquer inspeção à viatura no momento do levantamento da viatura.

A reclamante desconhece a existência do dano, e não reconhece a autoria deste, sendo ainda certo que não foram transportados passageiros ou objectos nessa zona da viatura (bancos de trás).

Incumbe à reclamada o ónus da prova sobre a inexistência do dano no momento da entrega da viatura e que tal ocorreu durante a utilização da viatura pela reclamante.

À data do “check out” foi debitada a quantia de 300,00 € e ainda foi-lhe exigido o pagamento adicional de 194,96 €, imputado à reparação do referido dano.

Na fatura que consta do email de 23/12 consta a quantia de 492,15 € e na fatura que a substitui consta a quantia de 434,72 €.

A nenhuma destas quantias, se lhe for subtraída a quantia de 300,00 € da caução, totaliza a quantia em cobrança de 194,96 €.

Ainda, a cobrança está a ser efetuada por uma empresa externa e a quantia neste momento ascende a 237,40 €.

Mais, na fatura enviada inicialmente refere-se a guarnição da porta da frente esquerda sendo que o alegado dano existe na porta traseira esquerda.

(Cfr documentação junta aos autos)

- A citação da reclamada

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

A reclamada devidamente citada não se fez representar na audiência de julgamento arbitral, não deduziu contestação.

Primou pela ausência.

- A prova

- Declarações de parte da reclamante

Esta veio confirmar as alegações factuais que estão relatados na reclamação, as quais se dão aqui por reproduzidas em termos de prova.

Referiu que não pretendia a viatura que lhe entregaram, por não ser da mesma gama que contratou.

Acrescentou que lhe foi enviado um relatório com os danos da exteriores da viatura, no momento do levantamento desta.

Referiu ainda que aquando do levantamento não foi efetuada qualquer inspeção à viatura, nem existe qualquer registo fotográfico da viatura neste momento.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos alegados na reclamação bem como os posteriores prestados em audiência arbitral em sede de declarações de parte.

- A legislação aplicável

Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens,
INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Por sua vez, o art. 12º. nº. 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Quanto ao ónus da prova refere o código civil que cabe a quem alega os factos.

Artigo 342.º - (Ónus da prova) - 1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. 2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Os pressupostos da responsabilidade civil, de verificação obrigatória, para que exista o dever de indemnizar, consistem na prática culposa ou negligente de um facto, por determinado agente, que causou um dano, dano este verificável e concretizável.

Ainda,

a existência do nexo de causalidade entre o facto praticado e o dano reclamado, é fulcral em todo o sistema da responsabilidade civil.

Desta feita,

Não ficou provado que o dano reclamado, na porta traseira esquerda e que foi imputado à reclamante tenha sido praticado por esta.

Note-se que:

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- Não existiu qualquer problema com a viatura no decurso do contrato de aluguer, esta foi levantada e entregue nos momentos contratuais.
- Não existe registo documental, fotográfico, ou outro em relação ao interior da viatura antes desta ter sido levantada pela reclamante.
- A viatura alugada é de cor preta. No entanto existe uma foto nos autos de uma viatura de cor cinzenta, com a porta traseira esquerda aberta, desconhecendo-se o que pretende provar.
- As fotos existentes nos autos são todas da autoria da reclamada.
- O relatório junto aos autos e enviado à reclamante diz respeito apenas a danos externos existentes na viatura. Não é mencionado o interior desta.
- A fatura datada de 23/12/25, com a quantia expressa de 492,15 €, refere na descrição o seguinte:

(...) substituição da guarnição da porta frente esquerda. Desmontar e montar jogo de interruptores porta frente esquerda.

Desmontar e montar manipulo interior porta frente esquerda (...).

- A fatura datada de 22/1/2026 , com a quantia de 434,72 €, refere na descrição o seguinte:

(...) Guarnição porta traseira esquerda. Conjunto de fixação guarnição da porta traseira esquerda. Fixador, parafuso, clipe traseiro, grampo traseiro, grampo, obturador (...).

- Nenhuma destas quantias insertas nas faturas, se lhes for subtraída a quantia de 300,00 € de caução entregue, perfaz a quantia supostamente em débito pela reclamante e que lhe foi exigida de 194,96€.

- Esta quantia inicialmente reclamada tem vindo a ser incrementada, sem nunca ter sido indicado qualquer fundamento para tal. Explica-se, a quantia inicial de 194,96 €, passou para a quantia de 236,24 €, e desta para a quantia de 237,40 €.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Ora,

Não pode a reclamada vir a exigir da reclamante o pagamento de uma quantia por danos alegadamente causados na viatura alugada, sem de forma alguma ter estabelecido o nexo de causalidade adequado a responsabilizar a reclamante por tais danos.

Por sua vez a reclamante conseguiu afastar a responsabilidade que a reclamada lhe tenta assacar.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente e, consequentemente:

- a) Determina-se a reclamante não devedora da reclamada da quantia de 194,96 €, que foi incrementada para 236,24 €, e finalmente para 237,40 €, cancelando-se a cobrança em curso, condenando-se a reclamada a assim diligenciar junto da entidade que em sua representação procede à cobrança.
- b) Condena-se a reclamada, na devolução imediata da quantia de 300,00 € prestada pela reclamante a título de caução e indevidamente retida.
- c) Custas (taxas arbitrais) pela reclamada

Registe e notifique

Porto, 21 de maio de 2026



INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA