

SENTENÇA

PROC N.º. 612/2026

TAC

MAIA

Reclamante: xx...., devidamente identificada nos autos

Reclamadas:

- 1- aa – Companhia de seguros SA, devidamente identificada nos autos
- 2- bb – Aluguer de automóveis SA, devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

Perante a prova efetuada, verificou-se que o reclamante face aos contratos celebrados com as reclamadas, tem a obrigação contratual de efetuar o pagamento de todas as despesas ocorridas com a viatura de aluguer, desde o momento em que a deveria ter entregue e o não fez.

As despesas estão provadas nos autos e foram cobradas.

Não pode o reclamante pretender usar uma viatura de aluguer para além da data que lhe foi concedida, e para um uso indiscriminado, quando a viatura lhe foi entregue apenas para regresso à habitação.

O contrato de seguro subscrito não contempla viatura de substituição.

A cobrança refere-se ao uso dessa viatura para além da data.

Daí a sentença proferida face à prova produzida.

- Do pedido efetuado pelo reclamante

Vem o reclamante solicitar a condenação das reclamadas a solidariamente, restituírem ao reclamante a quantia de 550,00 €, acrescida de juros de mora à taxa legal e anual, até efetivo e integral pagamento, por ter sido indevida e injustificada a cobrança.

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 550,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

O reclamante é tomador do seguro automóvel na reclamada referente à viatura de sua propriedade identificada nos autos.

Neste encontra-se contratada a assistência em viagem com veículo de substituição por avaria.

O reclamante tem direito a 5 dias de viatura de substituição em território nacional.

Em 26/9/25 a viatura do reclamante avariou na região do Algarve. O reclamante contactou a linha de assistência da AGEAS comunicando a avaria e solicitando além do reboque a disponibilização de uma viatura de substituição.

Não obstante o reclamante ter sido informado que não existia viatura de substituição, veio a ser disponibilizada pela reclamada bb, uma viatura de substituição por 1 dia.

A viatura foi levantada tendo o reclamante assinado o contrato de aluguer no qual se encontrava estipulada uma franquia máxima de 110,00 € em caso de danos.

Por força da necessidade de mobilidade e de inexistência de adequada alternativa, o reclamante permaneceu com a viatura de substituição durante 7 dias. (entre 27/9/25 e 4/10/25) convicto que se mantinham as coberturas contratadas com a aa bem como a franquia com a Hertz

Posteriormente à devolução da viatura a reclamada Hertz debitou diretamente da conta bancária a quantia de 550,00 €, sem qualquer aviso prévio, sem envio de fatura discriminada e sem relatório de danos que justificassem esse valor.

Nunca foi prestada ao reclamante qualquer Informação sobre a origem do débito.

Tal quantia excede a franquia estabelecida.

O reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações solicitando a anulação do débito e o reembolso da referida quantia.

Posteriormente o reclamante denunciou o contrato de seguro com a aa e cancelou os débitos diretos associados.

(Cfr documentação junta com a reclamação)

As reclamadas devidamente citadas, compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral, apresentaram contestação e prova

A contestação da reclamada aa

A assistência em viagem foi solicitada em 26/9/25 em Loulé para a viaturaPM-...

O serviço de assistência em viagem diligenciou o transporte da viatura para o destino e o aluguer de viatura para prosseguimento de viagem por 48 horas.

Este período foi assumido pela reclamada e pago junto da prestadora bb.

Numa primeira fase foi cedida a viatura por 24 horas mas tal período estendeu-se por 48 horas

O segurado foi informado dos dias a que tinha direito, o qual os aceitou.

Não se trata de um direito a uma viatura de substituição, mas apenas uma viatura para prosseguimento de viagem.

- A contestação da reclamada bb

A reserva do aluguer foi efetuada inicialmente para 1 dia que posteriormente se prolongou para 2, com indicação que as portagens e restantes despesas diárias ficavam a cargo do cliente.

O reclamante compareceu em 26/9/25 em Faro e celebrou o contrato de aluguer.

O veículo foi devolvido pelo reclamante no Porto em 4/10/25, data em que foi emitida a declaração de débitos cuja cópia lhe foi entregue e junta aos autos.

Da descrição de débitos constam o fundamento e o montante dos débitos, assim como o total debitado.

Os montantes correspondem a 7 dias de aluguer, uma vez que só após a entrega foi comunicado à reclamada Hertz que a seguradora se responsabilizava por 2 dias e não apenas 1.

Daí que da fatura constem 7 dias e não os 6 devidos.

Foi emitida pela Hertz uma nota de crédito correspondente a 1 dia de aluguer e correspondente suplemento de Aeroporto

A quantia de 52,66 € foi devolvida ao reclamante através de um refund no cartão de crédito em 6/1/26.

As quantias debitadas são as seguintes:

Suplemento de Aeroporto 48,18 €

Preço do aluguer 277,19 €

Suplemento de reabastecimento de combustível 49,20 €

Combustível 47,52 €

Serviço de portagens 17,71 €

Portagens 57,92 €

Ou seja, tudo na quantia de 497,72 €.

A autorização de débito consta expressamente no contrato de aluguer – Quadro 10 condições especiais do contrato, que o reclamante juntou à reclamação.

O reclamante reconhece que lhe foi entregue a descrição de débitos emitida aquando da devolução da viatura, através da junção de cópia à reclamação.

Não se compreende a alusão à franquia e aos danos quando o reclamante sabe que nada lhe foi debitado a este título

A Hertz desconhece o contratado entre a aa e o reclamante.

- Da Prova

- Declarações de parte do reclamante

Referiu que esteve com a viatura de substituição durante 7 dias e que esta lhe foi entregue durante 2 dias.

Que a Hertz retirou a quantia de 110,00 € de caução e posteriormente a quantia de 440,00 €.

Refere que nas condições gerais do contrato teria direito a viatura de substituição durante 5 dias.

Levantou a viatura a 26/9/25 e entregou-a a 4/10/25.

Que lhe foi efetuado um crédito na conta de 1 dia de aluguer

Ouvida a testemunha indicada pela reclamada aa,Ferreira.....

Esta testemunha prestou um depoimento claro e esclarecedor, com pormenor e objetividade que ajudou o tribunal a conhecer a situação em causa.

Esta testemunha é funcionário da reclamada aa e exerce funções na gestão de reclamações.

De todos os elementos informativos que possui e da análise que efetuou, bem como da audição das chamadas telefónicas depôs o seguinte: A viatura foi entregue ao reclamante inicialmente por um período de 24 horas e posteriormente prolongado por 48 horas, para regresso ao domicílio.

A viatura que lhe foi entregue foi para prosseguimento de viagem, não visando substituir a viatura avariada. É apenas considerada como um transporte para que o reclamante pudesse chegar ao destino.

Não se tratou de uma viatura de substituição.

O contrato do reclamante não contempla 5 dias de disponibilização de uma viatura de substituição.

A aa assumiu os custos da viatura por 48 horas, ou seja desde 26/9/25 até 28/9/25.

Toda a situação foi explicada ao reclamante e encontra-se gravada nas chamadas telefónicas.

O reclamante manifestou a intenção de usar a viatura durante mais tempo e foi informado que não o devia fazer.

-A transcrição das chamadas telefónicas entre o reclamante a reclamada aa

As chamadas telefónicas efetuadas entre a aa e o reclamante foram transcritas, constam dos autos e claramente se percebe que o contrato de seguro subscrito pelo reclamante não contempla a disponibilização de viatura de substituição e ainda que a entrega da viatura foi apenas para efetuar a viagem de regresso e por apenas 48 horas, com o custo assumido pela aa, bem como foi avisado que teria de pagar uma caução e ainda que se pretendesse manter a viatura para além do prazo, tal lhe traria custos acrescidos.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados os factos alegados pelo reclamante no que diz respeito à avaria da viatura própria e à data de levantamento e a da entrega da viatura de aluguer.

Ainda que, a viatura de aluguer foi entregue para prosseguimento de viagem e apenas pelo período de 48 horas.

Este período foi assumido pela aa e pago à bb.

Não se tratou da entrega de uma viatura de substituição para uso pessoal, mas como se referiu a viatura serviu apenas para prosseguimento de viagem, tal como poderia ter sido um outro meio de transporte, todavia foi este o mais adequado e o escolhido.

Ficou provado que o reclamante usou a viatura que lhe foi entregue para além das 48 horas. Desde 28/9/25 até 4/10/25.

Este uso indevido tem custos que lhe foram cobrados.

Foi reembolsado da quantia de 52,66 €, em 6/1/26, e as quantias debitadas são as seguintes:

Suplemento de Aeroporto 48,18 €

Preço do aluguer 277,19 €

Suplemento de reabastecimento de combustível 49,20 €

Combustível 47,52 €

Serviço de portagens 17,71 €

Portagens 57,92 €1

Ou seja, tudo na quantia de 497,72 €.

A autorização de débito consta expressamente no contrato de aluguer – Quadro 10 condições especiais do contrato, que o reclamante juntou à reclamação.

Ainda,

Os factos provados – declarações de parte, prova testemunhal e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a improcedência da reclamação apresentada.

Ou seja, os autos contêm elementos que responsabilizam o reclamante pelo pagamento de todos os custos existentes e determinados com a viatura de aluguer, desde o dia 28/9/25 até ao dia 4/10/25.

Face ao exposto,

determina-se a responsabilidade contratual do reclamante pelo pagamento das quantias relativas à viatura de aluguer, desde o dia 28/9/25 até ao dia 4/10/25, devidamente discriminadas e com dedução da quantia devolvida (52,66 €), o que perfaz a quantia acima explicitada de 497,72 €

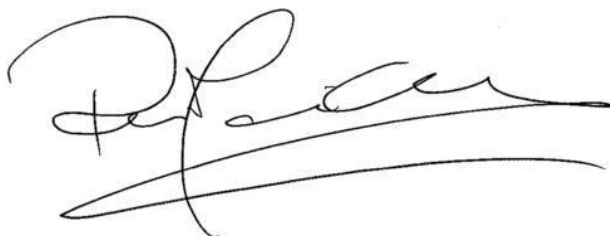
Decide-se

Julgar a presente reclamação totalmente improcedente, absolvendo-se as reclamadas dos pedidos formulados.

- Custas (taxas arbitrais) a cargo do reclamante

Registe e notifique

Maia, 18 de maio de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro