

SENTENÇA

Processo n.º 1444/2026

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei as partes têm que cumprir com o que for contratado e convencionado.

III - Um contrato de rent-a-car, deve conter as condições aplicáveis ao aluguer, e as exigências feitas ao consumidor.

IV - Se as informações constarem e existir sinistro/dano, sem haver averiguação anterior, tal será legitimador do pagamento da despesa, salvo prova em contrário.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 12 de junho de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pela reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado pela mesma que:

«No dia 23/02/2026 celebrei um contrato de aluguer com a [REDACTED] no Porto. Ao levantar a viatura Ford Focus BT-09-FB detetei imediatamente que o estado real do veículo não correspondia ao estado descrito no contrato. O veículo apresentava múltiplos danos não mapeados pela locadora.

A empresa fundamenta a cobrança na clausula 5.4. das suas condições gerais alegando que o contrato reflete a condição real da viatura. No entanto tal presunção é falsa e facilmente refutável: tenho fotografias e vídeos realizados no momento do levantamento que comprovam a existência de danos pré-existentes que a [REDACTED] omitiu no documento inicial (foram sinalizados cinco danos prévios, entretanto documentei ao menos oito).

Ao falhar no registo de danos visíveis a locadora demonstra que o seu procedimento de vistoria inicial é ineficaz e pouco rigoroso, perdendo a validade como prova fidedigna para a imputação de danos novos.

Na resposta à reclamação n.º 45536368 a [REDACTED] utiliza uma mensagem genérica e contraditória: afirmam que o suposto dano é visível a “olho nu” mas o mesmo situa-se na parte inferior do veículo, em zona de difícil inspeção visual para um consumidor comum no ato de entrega, sem recurso a elevador ou rampa.

Se o dano fosse tão evidente como alegam (“olho nu”) a sua omissão no check-out inicial (caso existisse) reforçaria a tese de negligência da locadora na vistoria de entrega. A reclamada pretende imputar à reclamante o valor de €437.86 referente à fatura de reparação do veículo.

Perante a demonstração inequívoca de que o relatório de danos da empresa é falível e não reflete o estado inicial do carro, não pode ser imputada à cliente a

responsabilidade por um dano cuja inexistência prévia a locadora não consegue garantir com rigor.

A Reclamante requer a condenação da Reclamada:

- 1. No cancelamento imediato da fatura de reparação no valor de €437.86;*
- 2. A restituição de qualquer valor que venha a ser cativado ou debitado indevidamente a este título;*
- 3. No reembolso do valor da taxa de arbitragem paga, caso o processo chegue à fase de decisão arbitral.»*

A Reclamada apresentou contestação escrita alegando que:

« A Reclamante peticiona o cancelamento da fatura de reparação no montante de €437,86 (quatrocentos e trinta e sete euros e oitenta e seis cêntimos), bem como a restituição de quaisquer valores que venham a ser debitados a esse título. 2º Para o efeito, alega que os danos imputados pela Reclamada já se encontravam presentes no momento do levantamento da viatura, não tendo sido corretamente identificados no check-out inicial.

No entanto, conforme seguidamente se demonstrará na presente contestação, esta reclamação carece de fundamento, pelo que deverá ser julgada não provada e improcedente.

Por razões de economia processual, aceita-se apenas o facto relativo à celebração do contrato de aluguer de viatura sem condutor, em 22/02/2026, referente à viatura Ford Focus, com a matrícula BT-09-FB.

Assim como, que foi, posteriormente, emitida fatura de reparação no valor de €437,86 (quatrocentos e trinta e sete euros e oitenta e seis cêntimos). 6º Impugna-se, no mais, toda a factualidade alegada pela Reclamante que seja incompatível com a versão ora apresentada, por não corresponder à realidade ou por se tratar de conclusões sem suporte factual bastante.

No momento do levantamento da viatura, foi entregue à Reclamante o contrato contendo a identificação dos danos pré-existent, nos termos do procedimento padrão da Reclamada.

O contrato celebrado enumera, de forma taxativa, todos os danos que se encontram na viatura aquando da data de início do contrato. A saber, no caso em concreto: - Tampa do engate de reboque traseiro solto SEVERITY_0 - Pára-choques dianteiro Lado passageiro risco > 10 cm (até à base de primário) - Jante de alumínio traseira Lado condutor risco < 5 cm (até à base de primário) - Guarda-lamas / asa traseira Lado passageiro moída > 10 cm (com dano na pintura) -

Porta traseira Lado passageiro moessa > 10 cm (com dano na pintura) – Tudo conforme doc.1, que se junta e cujo conteúdo se considera integralmente reproduzido.

Aquando da enumeração de todos os danos, a Locatária, ao assinar o contrato declarou que “Confirmo que irei verificar o estado do veículo quando este me for entregue, reportando quaisquer danos que não se encontrem assinalados com um asterisco (), na ausência do que se considera o mesmo entregue livre de quaisquer danos.”*

A Locatária não só assume a responsabilidade de proceder à verificação da existência de outros danos para além daqueles que são elencados no contrato, como também a responsabilidade de os reportar. 11º O facto de estes não serem reportados, nem mencionados no contrato, para além daqueles que já lá constavam, determina que a Locatária aceita que o veículo foi entregue no estado que se encontra relatado no contrato.

Afirma e informa agora a Reclamante possuir fotografias e vídeos realizados no momento do levantamento que demonstrariam a existência de danos pré-existentes não mapeados. 13º Todavia, tais registos não foram apresentados à Reclamada no momento relevante, nem integraram qualquer comunicação formal de desconformidade aquando do levantamento da viatura. 14º Veja-se que, apenas em sede de reclamação é que a Reclamante deu a conhecer à Reclamada o conteúdo dessas mesmas fotografias, que veio a juntar nos presentes autos. 15º Isto faz com que, em termos contratuais, sejam absolutamente despicientes, os factos trazidos agora ao conhecimento dos presentes autos, na medida em que não foram objeto de comunicação tempestiva à Reclamada, nos termos contratualmente exigidos. 16º Ainda neste sentido, veja-se o estipulado no n.º 4 da cláusula 5.ª do contrato celebrado: “Cabe ao Locatário verificar a existência de qualquer defeito aparente ou dano que não esteja descrito no Contrato; desta forma, o Locatário deve assegurar-se que todos os danos são devidamente registados pelo representante da Locadora no Contrato e que ambos, Locatário e representante da Locadora, assinam tal alteração. Assim, considerase que o veículo foi entregue ao Locatário no estado referido no Contrato e ser-lhe-ão imputados quaisquer novos danos que sejam verificados pelo Locatário e/ou pelo representante da Locadora quando o veículo for inspecionado no momento da sua devolução. É responsabilidade do Locatário verificar a viatura aquando da sua devolução e assinar o respetivo protocolo de devolução, designado de “Return Checksheet”, elaborado conjuntamente como representante da Locadora.

Não existe qualquer registo de que a Reclamante tenha, no ato do levantamento, comunicado que o estado real da viatura não correspondia ao descrito no contrato: - Tampa do engate de reboque traseiro solto SEVERITY_0 - Pára-choques dianteiro Lado passageiro risco >

10 cm (até à base de primário) - Jante de alumínio traseira Lado condutor risco < 5 cm (até à base de primário) - Guarda-lamas / asa traseira Lado passageiro moça > 10 cm (com dano na pintura) - Porta traseira Lado passageiro moça > 10 cm (com dano na pintura) - Tudo conforme doc.1, que se junta e cujo conteúdo se considera integralmente reproduzido. 18º Como tal, o contrato assinado reflete, para todos os efeitos, a condição da viatura aceite pela Reclamante no início do aluguer. 19º Nesta senda, prevê o n.º 5 da mesma cláusula: "São da exclusiva responsabilidade do Locatário as avarias por si causadas, ainda que a título de negligência, sem prejuízo do disposto nos números anteriores. Nestes casos, o Locatário é responsável pelo pagamento da totalidade das despesas seguintes: a) reparação e/ou reposição do estado do veículo". 20º Tal cláusula encontra-se redigida de forma clara, objetiva e compreensível, sendo plenamente válida e oponível à Reclamante. 21º Não se trata de uma presunção arbitrária, mas de uma consequência lógica da obrigação contratual de verificação inicial atribuída ao locatário.

Ao não ter procedido à comunicação de qualquer divergência entre o estado real da viatura e o constante do contrato no momento do levantamento, deve considerar-se que a Reclamante aceitou expressamente o estado da mesma, tal como descrito no documento assinado. 23º Tal aceitação produz efeitos jurídicos vinculativos, não podendo a Reclamante, em momento posterior, invocar a existência de danos pré-existentes que não tenham sido oportunamente assinalados e registados nos termos contratuais. 24º Acresce que, o procedimento adotado pela Reclamada, consubstanciado na elaboração de documento identificativo dos danos e na sua validação pelas partes, garante a transparência e rastreabilidade do estado da viatura no início do contrato.

Qualquer dano que não conste do referido registo inicial e que venha a ser detetado no momento da devolução da viatura deve, em conformidade com o estipulado contratualmente, ser considerado como ocorrido durante o período de utilização imputável à Reclamante. 26º Não pode, assim, a Reclamante afastar os efeitos de uma cláusula contratual que lhe era plenamente cognoscível.

Sustenta a Reclamante que a existência de danos não registados demonstraria a ineficácia do procedimento de vistoria inicial. 28º Tal conclusão não procede. 29º A Reclamada dispõe de um procedimento interno uniforme de inspeção, o qual é aplicado de forma idêntica em todos os contratos de aluguer, assegurando critérios objetivos e padronizados na avaliação do estado das viaturas. 30º Com efeito, nem todos os sinais visuais observáveis numa viatura são suscetíveis de qualificação como danos relevantes para efeitos contratuais. 31º O facto de

determinados sinais não serem considerados danos cobráveis não compromete a validade do procedimento de inspeção, nem permite concluir pela sua inadequação ou negligência.

Nos termos dos procedimentos internos da Reclamada, apenas são registados danos que apresentem dimensão relevante, profundidade significativa ou impacto funcional ou estético assinalável. 33º Marcas superficiais, riscos mínimos ou imperfeições de reduzida expressão não são qualificadas como danos registáveis para efeitos contratuais.

Assim, a eventual existência de marcas visíveis em registos fotográficos ou videográficos não implica, por si só, que se trate de danos relevantes, nem que os mesmos devessem constar do contrato inicial.

Refere a Reclamante que o dano imputado se encontra numa zona inferior da viatura, de difícil inspeção visual. 36º Todavia, a própria Reclamada esclareceu que o dano é visível numa ótica de inspeção normal, realizada segundo os critérios habitualmente adotados no setor. 37º Veja-se que a própria argumentação da Reclamante revela inconsistência, porquanto sustenta, simultaneamente, que o dano deveria ter sido identificado na vistoria inicial e que o mesmo se encontra numa zona de difícil perceção visual.

Tal posição implica reconhecer que o dano era objetivamente detetável, tanto pela Reclamada, enquanto locadora, como pela própria Reclamante, enquanto locatária. 39º Assim, a admitir-se, por mera hipótese, que o dano já existisse à data do levantamento da viatura, sempre se imporia à Reclamante o dever de o assinalar ou de solicitar esclarecimentos antes do início do aluguer.

A omissão dessa atuação, que lhe era exigível nos termos contratuais e à luz das regras da boa-fé, não pode, em momento ulterior, ser imputada à Reclamada.

O contrato de aluguer reflete o estado da viatura aceite pela Reclamante no momento do levantamento. 45º Não foi efetuada qualquer comunicação imediata de divergência quanto ao estado do veículo. 46º A cobrança efetuada encontra-se contratual e legalmente fundamentada.

Nestes termos, e nos mais de Direito que V. Ex.^a doutamente suprirá, deve: a) Ser a presente reclamação julgada totalmente improcedente por não provada; b) Ser considerada válida e legítima a fatura de reparação no valor de €437,86 (quatrocentos e trinta e sete euros e oitenta e seis cêntimos) c) Ser a Reclamada absolvida do pedido, com as legais consequências.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€437.86** (quatrocentos e trinta e sete euros e oitenta e seis cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a reclamante e a reclamada representada por mandatária, e respetiva testemunha.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos factos provados com relevância para a decisão:

- a. A Reclamante alugou uma viatura à Reclamada a 22.02.2026
b. Pela qual fez o contrato constante nos autos

CONTRATO DE ALUGUER 9608300752

Check Out 22.02.2026 / 9:51
Porto Boavista

Locatário/Motorista
Ana Beatriz Miranda
anaamirandaa@gmail.com
Felipe Miranda



Devido em 27.02.2026 / 10:00
Braga
Avenida Imaculada Conceição 47,
Braga, 4700-034

Locatário/Destinatário da fatura
-

Número da reserva
9730964712

Descrição:	Montante:	Preço único:	Total:	
Dias de Aluguer	1	46,67 EUR	46,67 EUR	A1
Suplemento de "One-Way"	1	12,19 EUR	12,19 EUR	A1
Conductor adicional	5	10,55 EUR	52,75 EUR	A1
Suplem. Circulação (Obr.)	5	1,05 EUR	5,25 EUR	A0
Serviço de Portagem Electr.	5	1,81 EUR	9,05 EUR	A1
A0 Isento de IVA				
A1 IVA 23.00%				27,75 EUR
Total bruto:			153,66 EUR	

DETALHES DO VEÍCULO

Matrícula: BT-09-FB
Modelo: Ford FOCUS
Quilometragem: 22467
Parque: DT--G-1
Classe do veículo: CWAR
Nível de combustível: 8 / 8

DETALHES DO PAGAMENTO

Método de pagamento: VISA
Cartão: *****094
Autorização: 512880 22.02.2026 09:50
353,66 EUR
ID da transação: 60222PQEUFL540MVGK
Terminal-ID: 10015396
Número do recibo: 110
PayCor-ID: 60222PQEUFL540MVGK

DETALHES DA RESERVA

Quilometragem incluída: km ilimitados
Isenção de responsabilidade por danos com uma franquia de 2900 EUR

- c.
d. Com uma franquia de €2900:

DETALHES DA RESERVA

Quilometragem incluída: km ilimitados
Isenção de responsabilidade por danos com uma franquia de 2900 EUR

- e.
f. Nos termos do contrato foi o mesmo assinado pelo motorista e reconhecido estar com pleno conhecimento das suas obrigações:

2. O Locatário reconhece que todas as cláusulas constantes do presente Contrato lhe foram atempadas e expressamente comunicadas e explicadas, e que o mesmo delas ficou ciente e as aceitou integralmente, pelo que assina o presente Contrato. O Locatário aceita que a sua assinatura fique registada em suporte duradouro, produzindo todos os efeitos legais, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, 1985.

Assistência em viagem: Axa Assistance - Serviços Portugal, S.A
Contato: +351 255 788 084 (Chamada para a rede fixa nacional) Morada: Avenida da Liberdade, N.º 38, 7.º
1269-069 Lisboa

Linha direta de atendimento da Sixt: +351 255 788 199

Assinatura do motorista

- g.
h. Do registo da viatura consta no contrato danos que a Reclamada reconhece ter a viatura, e sobre os quais não poderia realizar cobrança ao cliente:

Confirmando que irei verificar o estado do veículo quando este me for entregue, reportando quaisquer danos que não se encontrem assinalados com um asterisco (*), na ausência do que se considera o mesmo entregue livre de quaisquer danos.

O veículo apresenta os seguintes danos menores:

Tampa do engate de reboque	traseiro	solto	SEVERITY_0
Pára-choques dianteiro	Lado passageiro	risco	> 10 cm (até à base de primário)
Jante de alumínio traseira	Lado condutor	risco	< 5 cm (até à base de primário)
Guarda-lamas / asa traseira	Lado passageiro	moessa	> 10 cm (com dano na pintura)
Porta traseira	Lado passageiro	moessa	> 10 cm (com dano na pintura)

- i.
- j. A Reclamante confirma assim que irá verificar o estado do veículo quando este lhe for entregue e reportará
- k. Mas com o levantamento do bem não há nos autos prova de ter sido reportado formalmente qualquer dano como o que está a ser reclamado no parachoques do lado do condutor.
- l. Não relevando a diferença entre o estava aqui assinalado e que não poderá ser repetido.
- m. A 27.02.2026 foi reportado e apresentado a cobrança à Reclamante um dano

REPAIR BILL			
JAP RENT-A-CAR RUA CENTRAL DE MOURIZ, 464 4580-590 MOURIZ - PAREDES NIF 501 335 854		Data:	27/02/2026
		Feito Por:	Car Condition
		Nº do Contrato	9608300752
		Nº do Dano	9077173863
		Modelo:	FORD FOCUS SW
		Grupo:	CWAR #N/D
		Matricula:	BT-09-FB
QT.	DESCRIPTION	UNIT	TOTAL
1.0	Custos Administrativos	40.65	40.65
1.0	Periodo de Imobilização	9.33	9.33
1.0	Para-choques, frente, Lado Condutor - Risco > 10 cm - Pintura	306.00	306.00
SUB- TOTAL			355.98
IVA 23%		0.00	81.88
		0.00	437.86

n.

- o. Um dano no para-choques na frente do lado do condutor,
- p. O que não foi reportado antes.
- q. E essa era uma obrigação do consumidor sob pena de lhe ser imputável tudo o que a locadora encontre no bem posteriormente à entrega
- r. Atendendo às condições do contrato, cláusulas aceites, e que o tribunal não declarou abusivas
- s. De acordo com a cláusula 2.^a

3. O Locatário declara que recebeu o veículo em boas condições de utilização e limpeza, nos termos constantes do Contrato e acompanhado dos respetivos equipamentos, acessórios e documentos, ficando obrigado a devolvê-lo nas mesmas condições em que o recebeu e no local, data e hora designados no Contrato.

- t.
- u. Tendo de devolver nas mesmas condições, se nada for reportado antes.
- v. Quanto aos serviços contratados, e ainda que pudesse ter sido contratado algum serviço de seguro especial com cobertura para danos, como o LDW, de acordo com a cláusula 5.^a n.º 3, mas verifica-se que tal não aconteceu.
- w. Pelo que fica sujeito ao pagamento do apurado pela cláusula 5.^a

4. Cabe ao Locatário verificar a existência de qualquer defeito aparente ou dano que não esteja descrito no Contrato; desta forma, o Locatário deve assegurar-se que todos os danos são devidamente registados pelo representante da Locadora no Contrato e que ambos, Locatário e representante da Locadora, assinam tal alteração. Assim, considera-se que o veículo foi entregue ao Locatário no estado referido no Contrato e ser-lhe-ão imputados quaisquer novos danos que sejam verificados pelo Locatário e/ou pelo representante da Locadora quando o veículo for inspecionado no momento da sua devolução. É responsabilidade do Locatário verificar a viatura aquando da sua devolução e assinar o respetivo protocolo de devolução, designado de "Return Check-sheet", elaborado conjuntamente como representante da Locadora.

5. São da exclusiva responsabilidade do Locatário as avarias por si causadas, ainda que a título de negligência, sem prejuízo do disposto nos números anteriores. Nestes casos, o Locatário é responsável pelo pagamento da totalidade das despesas seguintes: a) reparação e/ ou reposição do estado do veículo; b) indemnização

x.

correspondente ao período de paralisação do veículo; c) reboque, no montante de €184,50 (cento e oitenta e quatro euros e cinquenta cêntimos) em Portugal Continental; €183,00 (cento e oitenta e três euros) no Arquipélago da Madeira; €174,00 (cento e setenta e quatro euros) no Arquipélago dos Açores e de €984,00 (novecentos e oitenta e quatro euros) no estrangeiro; d) transporte até à estação de aeroporto mais próxima para levantamento de veículo de substituição, no montante imputado pelo fornecedor do serviço; e) pelo seu transporte, caso desista do aluguer.

y.

11. Os custos decorrentes dos danos imputáveis ao Locatário nos termos previstos nos pontos anteriores da Cláusula 5 serão calculados de acordo com o IDC – International Damage Catalog, do qual o Locatário declara expressamente ter tomado conhecimento com a celebração do presente Contrato e que se encontra disponível ao balcão das estações, sendo enviado ao Locatário via e-mail em caso de solicitação.

z.

- aa. Pelo que do referido contrato já resultava a menção de como proceder quanto a danos.

- bb. E obrigou-se também pelo contrato a pagar as importâncias que fossem apuradas na sequência do contrato e sua entrega.
- cc. Podendo a locadora proceder a cobrança coerciva.
- dd. Na cobrança remetida à Reclamante consta o valor do para-choques que foi entregue com um risco superior a 10 cm na pintura, de €306, a somar a custos administrativos e ao período de imobilização
- ee. Que a Reclamada informa nessa data conforme declaração calculada pela

Damage values above are provided by



- ff. Sendo que o contrato também informava que haveria sempre despesas administrativas:

7 - DESPESAS ADMINISTRATIVAS

- 1. Caso a Locadora seja notificada de qualquer contraordenação ou conduta ilícita praticada pelo Locatário, e ainda que unicamente para proceder à sua identificação, este obriga-se a pagar, a título de despesas administrativas, o montante de €35,00 (trinta e cinco euros) pela prestação de informação à entidade responsável.
 - 2. Na eventualidade de desenvolvimento de um processo administrativo de análise e cobrança de danos, o Locatário fica obrigado ao pagamento da correspondente taxa administrativa, nos seguintes termos: a) €50,00 (cinquenta euros) quando estejam em causa valores calculados segundo o IDC – International Damage Catalog; b) €123,00 (cento e vinte e três euros) nos casos em que estejam em causa reparações com valor inferior a €1.000,00 (mil euros); c) €246,00 (duzentos e quarenta e seis euros) nos casos em que o valor da reparação exceda o montante de €1.000,00 (mil euros).
- gg.
 - hh. Foi feita reclamação escrita, mas respondida pela reclamada nos termos que constam dos autos.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que não tenha existido o dano no para-choques, quando o mesmo foi entregue e feito o check in;
- b. Que o valor apresentado não tenha sido faturado, de acordo com as condições contratadas.
- c. Que o contrato celebrado entre as partes, termos e condições aqui aplicáveis, tenha algum seguro especial que cubra esta despesa.
- d. Que a Reclamante tivesse aquando do levantamento assinalado a existência deste dano, o que lhe competia

- e. Que a Reclamada tenha violado alguma cláusula do contrato de aluguer feito;
- f. Que a Reclamada não tenha cumprido com todos os seus deveres para com o consumidor, nomeadamente o do direito de informação da cobrança em causa, conforme justificação nos termos que o contrato prevê.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

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. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

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

8. Do Direito

Na presente situação estamos perante a análise de aplicação dos termos e condições de um contrato de aluguer em que o consumidor realiza a mesma contratação, para a viatura ser levantada e entregue num balcão da Reclamada em data acordada pelas partes.

A Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96 tutela o consumidor basicamente em diversos direitos fundamentais desde logo o direito à qualidade dos bens e serviços e o direito à informação, mas não afasta o que for contratado entre as partes, uma vez que impera no nosso ordenamento a liberdade contratual cabendo ao consumidor também a verificação no mercado de concorrentes e demais condições antes de firmar um negócio, desde que munido de devida informação.

Assim as regras alusivas ao direito contratual e nos termos do Código Civil remetem genericamente para o que foi acordado entre as partes. E desde logo se pode confirmar que a Reclamante contratou com a Reclamada os termos que constam neste autos, que deverá ter lido atentamente antes de assinar, desconhecendo o tribunal que não o tenha feito, mas não tendo sido impedida de tal.

Estamos assim perante um contrato de aluguer que cumpre e é regulado pelas condições inerentes ao mesmo e que tenham sido aceites pela parte, assim como pelas regras gerais do Código Civil.

Em termos de figura jurídica este contrato é um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Este contrato de aluguer é ainda por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, a obrigação de entrega da coisa, a obrigação de pagamento de um preço, e todas as demais circunstâncias ou cláusulas sejam relativas a danos, seus custos, franquias e demais delimitações que as partes entendessem colocar.

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante realizou o aluguer para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato que se traduz numa relação de consumo.

Sempre se acrescente que não tem este tribunal qualquer competência punitiva ou fiscalizadora de cláusulas contratuais gerais, para discutir da validade das cláusulas que fazem parte deste contrato e foram assinadas pela reclamante.

Essa competência genericamente pensada e para a impugnação das cláusulas caberia apenas aos tribunais nos termos do diploma relativo a CCG.

Bem como não sendo o tribunal arbitral um organismo de defesa do consumidor, não tem poderes de fiscalização de práticas comerciais desleais, nem as pode apreciar fora do contrato, sendo o poder fiscalizador na generalidade do setor económico entregue à ASAE – Autoridade Segurança Alimentar e Económica, e à AdC – Autoridade da Concorrência.

Atendendo ao contrato, e demais elementos apresentados nos autos, este tribunal não tem dúvidas na apreciação de Direito que lhe cabe, na decisão que tem de ser tomada, quanto ao dano que foi verificado apenas na entrega da viatura no final do aluguer.

Considerando as informações dadas como provadas, e que constam na matéria factual em causa, tem ainda de se atender ao artigo 8.º da Lei n.º 24/96, referente aos ditames em particular que têm de constar. Desta feita se não falharem as devidas informações ao consumidor, no caso a Reclamante, este

ficará sujeito aos termos e condições que tiver acordado, assinado e consentido com aquele aluguer, com o levantamento e com a entrega da viatura.

O que cremos que terá ocorrido aqui.

Voluntariamente a reclamante aceitou a este aluguer, sem cobertura total ou adicional e com uma franquia de €2900, sua conhecida, conforme indicação nos autos, assinada por si, sabendo que qualquer dano que viesse a ser detetado e confirmado na entrega lhe seria imposto.

A forma como tal decorreu presencialmente em termos jurídicos é alheia a este tribunal que apenas se pode basear na prova feita e em especial releva a prova documental.

No documento assinado pelo levantamento havia já danos assinalados, mas nenhum destes está a ser colocado em causa na cobrança. Sendo indiferente para a cobrança que este tribunal tem de apreciar, se existia divergência no indicado, pois se nada foi assinalado ou reportado no momento do levantamento a reclamante assume que está a receber o bem naquelas condições.

Foi dada a hipótese de observação e determinação pela reclamante de qualquer elemento novo que quisesse fazer constar. Sendo que realmente esse ónus ou encargo cabe a quem aluga um carro, não sendo uma responsabilidade imputável à reclamada.

Ao não o fazer ou ao não se verificar, o que vier depois a ser averiguado, poderá ser cobrado ao mesmo cliente, e juridicamente é só isso que importa: se a informação constava do contrato, se o consumidor deveria estar ciente do que tinha de verificar ou que ao não verificar se sujeitava, podendo em alternativa fazer a adesão a um serviço ou pacote que o isentasse de pagamento de danos ou de franquia.

O dano /risco na pintura do para-choques dianteiro do lado do condutor foi assim verificado na sequência da entrega. E tendo decorrido após o levantamento será sempre imputável ao consumidor que tinha a viatura a seu cargo e responsabilidade, mesmo que até não tivesse sido o mesmo a produzir tal, a ausência de determinação de um sinistro automóvel devidamente documentado.

Não tendo nos termos do contrato de ser a Reclamada locadora a fazer prova da origem do dito dano, se o mesmo não estava assinalado antes. Apenas verifica a sua existência e com base no contrato e nos valores do [REDACTED] envia ao cliente, podendo até fazer a sua cobrança direta no cartão de crédito ou meio de pagamento que detenha ou reter a quantia na devolução de qualquer caução retida.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao autor da ação o ónus da prova como resulta do art.º 342, n.º 1 do CC, pelo que teria de ser o consumidor reclamante a provar que não foi o mesmo ou no seu aluguer que aquele dano ocorrera, e isso só seria possível afastar no entendimento deste tribunal se tivesse detalhado tal no momento do levantamento do bem.

O valor cobrado está assim dentro dos padrões definidos pela entidade reclamada que na sua autonomia contratual tem apenas de dar essa informação ao cliente e de a deixar constante nas respetivas condições, estando este valor €437.86 abaixo do valor da franquia contratada de €2900.

Acrescente-se, no entanto, que não é determinado na lei uma forma específica de fazer a estimativa, ou o orçamento, e a fatura, desde que se comprove o dano.

Assim a clausula do contrato, que remete para o cálculo do dano nos termos do [REDACTED], no caso indicado pela [REDACTED], é comum – na ausência de menção legal - nos usos comuns e na prática do aluguer de viaturas, existe o entendimento de que as mesmas entidade podem remeter para a tabela (que este tribunal não dispõe).

Contudo sublinhe-se que estando em matéria de âmbito contratual, e não havendo outra exigência, nem tendo sido a cláusula declarada como nula ou abusiva por um tribunal, está em vigor, e na ausência de normativo legislativo que obrigue a divulgar a mesma tabela interna, ou forma de cálculo do valor estimado no orçamento de reparação do dano, não pode este tribunal pronunciar-se sobre o dito valor que foi apurado para a reparação da viatura, mas aceitando-o sem prova em contrário.

A nossa apreciação recai nos termos da determinação do contrato, e se este foi cumprido ou não, sendo que se os termos e as informações vitais foram colocadas ao dispor do consumidor, e confirmando-se a existência de prova do dano no para-choques dianteiro do lado do condutor como também foi testemunhado, tudo o resto é logrado, por inexistir incumprimento contratual da reclamada.

Tendo assim a Reclamada, feito prova nos autos de que o dano não foi reportado no levantamento e que era existente na entrega, permite-nos concluir pela legitimidade do procedimento de cobrança – de acordo com os termos contratuais - em apreço da reclamada.

Termos em que tem de decair, por falta de prova em contrário, o peticionado.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...).”

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 10 de julho de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos