

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 1183/2026

Reclamante: J [REDACTED]

Reclamada: E [REDACTED]

SUMÁRIO

1. Num contrato de aluguer de veículo automóvel celebrado entre consumidor e profissional, a imputação ao consumidor de danos na viatura exige prova objetiva da existência do dano, da sua ocorrência durante o período de utilização e da sua imputação ao locatário.
2. A cobrança de valor por dano em viatura alugada não pode assentar apenas em fatura emitida unilateralmente pelo profissional, sendo necessária prova da causa, extensão e custo efetivo do dano.
3. Existindo previsão contratual de “danos sem encargos”, cabe ao profissional demonstrar que o dano imputado ao consumidor ultrapassa os limites contratualmente previstos ou se encontra excluído dessa categoria.
4. Não se provando que a fissura no para-brisas tenha sido causada pelo consumidor, nem que excedesse o limite contratualmente previsto para danos sem encargos, carece de fundamento o débito efetuado no cartão de crédito do consumidor.
5. A ausência de contestação e de comparência do profissional não determina, por si só, a procedência automática da reclamação, mas implica que não sejam demonstrados os factos que lhe competia provar para justificar a cobrança.
6. Não demonstrada a legitimidade do débito efetuado, deve o profissional restituir ao consumidor a quantia indevidamente cobrada.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA

TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

1/1

Aberta a audiência arbitral e verificada a impossibilidade de conciliação entre as partes, dada a ausência da Reclamada, embora regularmente citada, os autos prosseguiram, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na devolução do montante retirado do seu cartão de crédito no valor de 676,50 €.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- que celebrou com a Reclamada um contrato de aluguer de um veículo automóvel, doc 1;
- que o contrato se iniciou em 23.02.26 e terminou em 13.03.26, doc 1;
- que no dia da entrega do veículo, após inspeção da viatura, alertara para uma fissura no canto inferior direito do vidro do Para-Brisas (lado do passageiro);
- que fora informado que tal facto iria constar no relatório de danos e faltas, a indicar para o próximo cliente;
- que a Reclamada emitira fatura no valor de 675,50 € e bloqueado este valor no cartão de crédito do Reclamante;
- que fora informado que a situação relatada importava encargos;
- que alertara a Reclamada que o dano era inferior a 20mm (2cm) e, por isso, enquadrava-se no contrato como “sem encargos”;
- que tal informação constava do check-out na parte sobre informação de danos e faltas;

- que aí se refere que “Danos sem encargos”: não devem ser comunicados os danos exteriores ou interiores de tamanho inferior aos indicados segundo o tipo de dano...B: vidros 820mm...”, doc 1;
- que após a medição , muito embora o colaborador da Reclamada se tenha recusado a fazê-la, que o dano em causa é exterior e inferior a 20mm, doc 3;
- que o referido colaborador, mais tarde, informou que qualquer esclarecimento teria de ser solicitado junto do balcão;
- que tal fora realizado, sendo que o colaborador que estava no balcão respondera que não alugavam veículos com danos nos vidros;
- que debitaram no seu cartão de crédito o montante de 675,50 €;
- que na cláusula 5 dos termos e condições da Reclamada o dano não se enquadra nas situações aí descritas, doc 2;
- que no dia 18.04.23 devolveu a fatura apresentada pela Reclamada por ser vaga e, no entender do Reclamante, sem valor contabilístico.

1.4 Defesa da Reclamada

A Reclamada não contestou nem compareceu na audiência de julgamento.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em apurar se a Reclamada podia imputar ao Reclamante a responsabilidade pelo dano identificado no para-brisas da viatura objeto do contrato de aluguer celebrado entre as partes e, em consequência, debitar no seu cartão de crédito a quantia de 675,50 €.

Em concreto, importa apreciar se a fissura existente no canto inferior direito do para-brisas, do lado do passageiro, já existia ou foi devidamente assinalada aquando da entrega da



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74 -606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
3/3

viatura, bem como se, pelas suas características e dimensão, se enquadrava nas situações contratuais previstas como “danos sem encargos”, designadamente por se tratar de dano em vidro inferior ao limite previsto nas condições aplicáveis.

Cumpra ainda apreciar se a Reclamada demonstrou a legitimidade do débito efetuado, a natureza e extensão do dano, a sua imputação ao Reclamante e a correspondência entre o valor cobrado e o eventual custo de reparação.

Em função dessa apreciação, importa decidir se assiste ao Reclamante o direito à devolução da quantia debitada no seu cartão de crédito, no valor de 675,50 €.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de aluguer de veículo automóvel.
2. O contrato teve início em 23.02.2026 e termo em 13.03.2026.
3. No âmbito do referido contrato, foi entregue ao Reclamante uma viatura automóvel para utilização durante o período contratado.
4. No momento da inspeção da viatura, o Reclamante alertou para a existência de uma fissura no canto inferior direito do para-brisas, do lado do passageiro.
5. O Reclamante foi informado de que tal situação iria constar do relatório de danos e faltas.
6. A Reclamada emitiu fatura no valor de 675,50 €.
7. A Reclamada bloqueou e/ou debitou no cartão de crédito do Reclamante o valor de 675,50 €.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

8. O Reclamante foi informado de que a situação relativa ao para-brisas importava encargos.
9. O Reclamante alertou a Reclamada para o facto de o dano ser, segundo a sua medição, inferior a 20 mm.
10. Das condições aplicáveis ao contrato constava referência a “danos sem encargos”.
11. Das referidas condições constava que não deveriam ser comunicados danos exteriores ou interiores de tamanho inferior aos indicados segundo o tipo de dano.
12. Nas condições relativas a vidros era feita referência ao limite de 20 mm.
13. O Reclamante sustentou perante a Reclamada que o dano existente no para-brisas se enquadrava nos danos sem encargos previstos contratualmente.
14. O colaborador da Reclamada recusou proceder à medição do dano nos termos pretendidos pelo Reclamante.
15. O Reclamante mediu o dano e sustentou que o mesmo era exterior e inferior a 20 mm.
16. O Reclamante foi informado de que qualquer esclarecimento adicional deveria ser solicitado junto do balcão.
17. O Reclamante dirigiu-se ao balcão da Reclamada para solicitar esclarecimentos.
18. No balcão, foi-lhe transmitido que a Reclamada não alugava veículos com danos nos vidros.
19. A Reclamada debitou no cartão de crédito do Reclamante a quantia de 675,50 €.
20. O Reclamante devolveu à Reclamada a fatura apresentada, por a considerar vaga e sem valor contabilístico.
21. A Reclamada não apresentou contestação.

22. A Reclamada não compareceu na audiência de julgamento, apesar de regularmente citada.

23. A Reclamada não apresentou prova demonstrativa da concreta imputação do dano ao Reclamante.

24. A Reclamada não apresentou prova demonstrativa da medição do dano no para-brisas.

25. A Reclamada não apresentou prova demonstrativa de que o dano ultrapassasse o limite contratualmente previsto para os danos sem encargos.

26. A Reclamada não apresentou prova demonstrativa da correspondência entre o valor debitado e o custo efetivo de reparação ou substituição do para-brisas.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- a) Que a fissura existente no para-brisas tenha sido causada pelo Reclamante durante o período de aluguer da viatura.
- b) Que a viatura tenha sido entregue ao Reclamante sem qualquer dano no para-brisas.
- c) Que o dano existente no para-brisas não tivesse sido assinalado ou comunicado pelo Reclamante.
- d) Que o dano existente no para-brisas fosse superior a 20 mm.
- e) Que o dano se encontrasse excluído da categoria contratual de “danos sem encargos”.
- f) Que o valor de 675,50 € correspondesse a custo efetivo, necessário e comprovado de reparação ou substituição do para-brisas.
- g) Que a Reclamada tivesse fundamento contratual bastante para debitar ao Reclamante a quantia de 675,50 €.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
6/6

- h) Que a Reclamada tenha prestado ao Reclamante informação clara, completa e documentada quanto à razão do débito efetuado.
- i) Que a fatura emitida pela Reclamada discriminasse, de forma suficiente, os serviços, danos ou reparações concretamente subjacentes ao valor debitado.
- j) Que a Reclamada tenha restituído ao Reclamante a quantia debitada.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos pelo Reclamante, designadamente o contrato de aluguer, os documentos relativos à entrega e devolução da viatura, as condições contratuais aplicáveis, a fatura emitida pela Reclamada, o comprovativo do débito efetuado no cartão de crédito e demais elementos documentais juntos, bem como nas declarações prestadas pelo Reclamante em audiência, apreciadas segundo as regras da experiência comum.

A celebração do contrato de aluguer de veículo automóvel, bem como o respetivo período de vigência, entre 23.02.2026 e 13.03.2026, resultaram demonstrados pelo documento contratual junto aos autos.

Resultou igualmente demonstrado que, no momento da entrega da viatura, foi identificada uma fissura no canto inferior direito do para-brisas, do lado do passageiro, tendo o Reclamante alertado para tal situação.

A versão apresentada pelo Reclamante revelou-se coerente, circunstanciada e compatível com os documentos juntos, designadamente com a informação relativa a danos e faltas e com as condições aplicáveis ao contrato.

O Tribunal valorou ainda o facto de o Reclamante ter sustentado, desde o primeiro momento, que o dano em causa era de dimensão inferior a 20 mm, razão pela qual se enquadraria, segundo as condições contratuais, na categoria de “danos sem encargos”. Tal

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
7/7

posição mostra-se compatível com a documentação junta, da qual resulta que determinados danos exteriores ou interiores, quando inferiores aos limites indicados para cada tipo de dano, não deveriam ser comunicados nem cobrados ao cliente.

No que respeita ao dano em vidro, resultou da documentação junta que o contrato continha referência a limite de 20 mm para efeitos de enquadramento em danos sem encargos.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não contestou, não compareceu na audiência de julgamento e não apresentou qualquer elemento que infirmasse a versão do Reclamante, designadamente medição do dano, relatório de danos, fotografias tecnicamente esclarecedoras, orçamento discriminado ou prova da imputação do dano ao Reclamante.

A ausência da Reclamada não determina, por si só, a procedência automática da reclamação. Porém, não tendo a Reclamada contestado nem produzido prova, ficou por demonstrar a factualidade que lhe competia provar, designadamente que a viatura foi entregue ao Reclamante sem qualquer dano no para-brisas, que a fissura foi causada durante o período de aluguer, que o dano ultrapassava o limite contratualmente previsto para danos sem encargos ou que o valor debitado correspondia a custo efetivo e necessário de reparação.

O Tribunal considerou provado que a Reclamada emitiu fatura e debitou no cartão de crédito do Reclamante a quantia de 675,50 €, por tal resultar da documentação junta e das declarações prestadas. Todavia, não resultou demonstrado que tal débito tivesse fundamento contratual bastante.

Com efeito, a Reclamada não juntou relatório de inspeção inicial que demonstrasse a inexistência prévia do dano, nem relatório final suficientemente circunstanciado que permitisse concluir que a fissura foi causada pelo Reclamante. Também não apresentou medição objetiva do dano, elemento essencial perante a alegação do Reclamante de que a fissura era inferior a 20 mm e, por isso, abrangida pela previsão contratual de danos sem encargos.

maia

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
8/8

Acresce que a fatura emitida pela Reclamada, tal como junta aos autos, a página 6, não permite compreender, de forma clara e discriminada, a origem do valor cobrado, nem a correspondência entre a quantia de 675,50 € e um custo efetivo de reparação ou substituição do para-brisas. A mera emissão de fatura não basta para demonstrar a legitimidade material do débito, quando está em causa a imputação de responsabilidade ao consumidor por dano em viatura alugada.

O Tribunal considerou ainda relevante que o Reclamante tenha procurado obter esclarecimentos junto dos colaboradores da Reclamada e que, segundo a sua versão, lhe tenha sido transmitido que a Reclamada não alugava veículos com danos nos vidros. Tal afirmação, ainda que considerada no contexto das declarações do Reclamante, não foi suficiente para afastar a necessidade de prova objetiva por parte da Reclamada quanto ao estado inicial da viatura e à concreta imputação do dano.

Assim, a matéria provada assenta essencialmente nos documentos juntos pelo Reclamante e na coerência das suas declarações, não contrariadas por qualquer meio de prova apresentado pela Reclamada.

Os factos não provados resultaram da ausência de prova bastante, objetiva e segura que os sustentasse, em especial quanto à imputação da fissura ao Reclamante, à inexistência prévia do dano, à dimensão superior a 20 mm, à exclusão do dano da categoria de “danos sem encargos” e à correspondência entre o valor debitado e um custo efetivo de reparação.

A restante matéria alegada não foi considerada por se revelar conclusiva, repetitiva, irrelevante para a decisão da causa ou matéria de direito.

3.3. Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura uma relação de consumo, uma vez que o Reclamante contratou com a Reclamada, sociedade que atua profissionalmente no

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
9/9

setor do aluguer de veículos automóveis, a disponibilização temporária de uma viatura, mediante pagamento de preço.

Está, assim, em causa um contrato de aluguer de veículo automóvel celebrado entre consumidor e profissional, sendo aplicáveis, além das regras gerais do Código Civil em matéria contratual, os princípios próprios da tutela do consumidor, designadamente os deveres de informação, transparência, boa-fé e equilíbrio contratual.

Nos termos gerais do direito das obrigações, quem invoca um direito deve provar os factos constitutivos desse direito, cabendo à parte contra quem o direito é exercido demonstrar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos, artigo 342^a do Código Civil.

Assim, pretendendo a Reclamada imputar ao Reclamante a responsabilidade por um dano na viatura alugada e debitar-lhe determinado valor no cartão de crédito, competia-lhe demonstrar, de forma objetiva e suficiente, pelo menos três elementos essenciais: a existência do dano, a sua imputação ao Reclamante e a correspondência entre o valor debitado e o custo efetivo e contratualmente devido.

No caso concreto, resultou provado que a Reclamada debitou no cartão de crédito do Reclamante a quantia de 675,50 €, com fundamento em alegado dano no para-brisas da viatura.

Todavia, não resultou provado que a fissura existente no para-brisas tenha sido causada pelo Reclamante durante o período de aluguer da viatura. Também não resultou provado que a viatura tivesse sido entregue ao Reclamante sem qualquer dano no vidro, nem que o dano em causa ultrapassasse o limite contratualmente previsto para os chamados “danos sem encargos”.

Pelo contrário, resultou provado que o Reclamante alertou para a existência da fissura no momento da inspeção da viatura e que invocou, desde logo, que o dano era inferior a 20 mm, razão pela qual se enquadraria nas condições contratuais como dano sem encargos.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
10/10

Das condições aplicáveis ao contrato constava referência a danos exteriores ou interiores de tamanho inferior aos limites indicados segundo o tipo de dano, sendo feita referência, relativamente a vidros, ao limite de 20 mm.

Perante esta previsão contratual, cabia à Reclamada demonstrar que o dano existente no para-brisas excedia tal limite ou que, por outra razão contratualmente prevista, não se enquadrava na categoria de danos sem encargos.

Essa prova não foi feita.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não apresentou contestação, não compareceu na audiência de julgamento e não juntou qualquer relatório de inspeção inicial ou final suficientemente circunstanciado, medição objetiva do dano, registo fotográfico esclarecedor, orçamento discriminado ou documento demonstrativo da efetiva reparação ou substituição do para-brisas.

A ausência de contestação e de comparência da Reclamada não determina, por si só, a procedência automática da reclamação. Porém, não tendo a Reclamada produzido prova bastante dos factos que justificariam o débito efetuado, não pode considerar-se demonstrada a legitimidade da cobrança.

Acresce que a mera emissão de fatura no valor de 675,50 € não basta para provar a existência de dívida do Reclamante. A fatura é um documento emitido unilateralmente pela Reclamada e, desacompanhada de prova da imputação do dano, da sua dimensão e do custo efetivo de reparação, não demonstra, por si só, que o valor debitado fosse devido.

Também não ficou demonstrado que o valor cobrado correspondesse a custo efetivo, necessário e proporcional de reparação ou substituição do para-brisas. A Reclamada não apresentou orçamento detalhado, comprovativo de reparação ou qualquer elemento que permitisse ao Tribunal aferir a adequação do montante debitado.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
11/11

Num contrato de aluguer de veículo automóvel, o locatário pode ser responsabilizado por danos ocorridos durante o período de utilização da viatura, mas tal responsabilidade não é automática. O profissional deve demonstrar que o dano não existia no momento da entrega, que surgiu durante o período de utilização pelo cliente, que é imputável a este e que o valor cobrado corresponde ao dano efetivamente causado e contratualmente exigível.

Não tendo sido feita essa demonstração, o débito efetuado no cartão de crédito do Reclamante carece de fundamento contratual bastante.

Por outro lado, em relações de consumo, as cláusulas contratuais e documentos predispostos pelo profissional devem ser redigidos e aplicados de modo claro e transparente, não podendo ser utilizados para impor ao consumidor encargos cuja verificação concreta não foi demonstrada. Havendo previsão contratual de “danos sem encargos” para determinadas situações e não tendo a Reclamada demonstrado que o dano ultrapassava o limite contratualmente previsto, não pode o consumidor ser onerado com o valor debitado.

Assim, não se tendo provado que a fissura no para-brisas fosse imputável ao Reclamante, nem que excedesse o limite contratualmente previsto para danos sem encargos, nem que o valor debitado correspondesse a custo efetivo e devido, deve a Reclamada restituir ao Reclamante a quantia indevidamente cobrada.

Pelo exposto, conclui-se que a reclamação deve proceder, condenando-se a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 675,50 €, correspondente ao montante debitado no seu cartão de crédito.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a reclamação procedente e, em consequência, decide-se:

Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 675,50 €, correspondente ao montante debitado no seu cartão de crédito;

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

Notifique-se.

Porto, 20.06.26

A Juiz-Árbitro,



MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
13/13