



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1667 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de aluguer

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** art. 5, n.º3 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da franquia após acidente (1.845,00€).

---

## **SENTENÇA Nº 536 / 2022**

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

O ónus da prova da comunicação adequada das condições do contrato cabe ao contratante que submete à outra partes as cláusulas contratuais gerais – art. 5, n.º3 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente, pretendendo o reembolso da franquia após acidente (€1845,00) vem alegar na sua reclamação inicial que teve um acidente com um carro que alugou à Requerida em Setembro de 2020, foi assinada uma declaração amigável, porém não foi chamada polícia ao local, conforme consta do contrato de aluguer, motivo pelo qual a Requerida não devolve o montante retido a título de franquia

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega que do contrato de aluguer são explícitos pois explicam que é requerido em caso de acidente um relatório da polícia, para despistagem contra situações de uso indevido ou uso de álcool, drogas, etc. esta viatura teve um acidente cuja reparação custou milhares de euros e tivemos privados da viatura um ano, e foi só cobrado o valor da franquia, o que está explícito nos termos Nunca tendo sido apresentado um relatório de polícia, se o houver terá de se apresentado para ser deduzida a franquia. Motivo pelo qual deve improceder a pretensão.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e do Representante Legal da Requerida, com procuração forense junta aos autos, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2.1 Objeto de Litígio**

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve a Requerida restituir ao Requerente a quantia de €1845,00.

## **2.2 Valor da Ação**

€1845,00 (mil oitocentos e quarenta e cinco euros)

\*

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Dos Factos**

#### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Requerente e Requerida celebraram contrato de aluguer de viatura com o número 98566 da viatura automóvel marca Opel, modelo Corsa, matrícula --- com data de levantamento em 25/09/2020 e devolução a 29/09/2020,

2. O referido veículo foi objeto de um sinistro na vigência daquele contrato de aluguer, não tendo o Requerente apresentado relatório policial à Requerida

3. O Requerente tinha conhecimento que havia acordado com a Requerida que em caso de acidente um relatório da polícia, para despistagem contra situações de uso indevido ou uso de álcool, drogas, etc.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral

1) No dia do acidente o Requerente foi informado que não teria de chamar a polícia bastando a declaração amigável das partes envolvidas no sinistro

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou da audição do Requerente, inquirição da Testemunha arrolada e da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Nas suas declarações o Requerente corroborou os factos alegados na sua reclamação inicial, dos quais constava já o conhecimento efetivo do clausulado entre as partes, mormente a necessidade de em caso de acidente um relatório da polícia, para despistagem contra situações de uso indevido ou uso de álcool, drogas, etc., dando-se assim tal facto provado por confissão do Requerente

A Testemunha ----- quanto aos factos esclareceu que não esteve presente no momento da celebração do contrato

**Já quanto à fixação da matéria dada como não provada** resultou ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este tribunal conhecer dos factos alegados Apesar de Requerente e testemunha referenciarem uma chamada telefónica em que lhe terá sido informada a desnecessidade de relatório policial, tal facto configura uma alteração das cláusulas contratuais reduzidas a escrito, o que por si só importaria a mesma forma do contrato inicial, e sendo negada pela Requerida há que se afirmar por não provada

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



### **3.3. Do Direito**

O Reclamante nos presentes autos levanta a questão da validade do contrato, e do seu completo clausulado, por omissão dos deveres de informação e esclarecimento a que a entidade está obrigada antes e no momento da celebração do contrato de adesão individual

Tanto quanto é possível considerar neste processo, o Requerente tinha conhecimento da cláusula cuja validade ataca.

O ónus da prova da comunicação adequada das condições do contrato cabe ao contratante que submete à outra partes as cláusulas contratuais gerais – art. 5, n.º3 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Não vemos qualquer aspeto que possa merecer censura no comportamento da entidade comercializadora que interveio na celebração da adesão individual agora em causa.

Pelo exposto, não poderá este Tribunal Arbitral afirmar qualquer incumprimento contratual pela Requerida, decaindo subsequentemente a pretensão do Consumidor.

\*

### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se Lisboa,

30/12/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)