



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3558/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: artigos 798º e 799º do Código Civil; artigo 496º do Código Civil; 566º nº 3, do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução do pagamento.

SENTENÇA Nº 33 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que contratou o aluguer de um automóvel à Reclamada e que o veículo entregue tinha problemas de funcionamento que levaram a Reclamante a perder um dia de trabalho com a respetiva resolução. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização dos prejuízos causados, de € 1 000,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio contestar, reconhecendo ter celebrado um contrato de aluguer com a Reclamante. Que, relativamente à queixa apresentada pela Reclamante, não tem evidências de que a mesma se tenha dirigido ao aeroporto de Faro a reportar problemas na viatura que alugou. Que quando a viatura foi devolvida à Reclamada no aeroporto de Lisboa, não apresentava anomalias. Que, apesar disso, propôs, por cortesia comercial, reembolsar a Reclamante em € 134,98 (cf. contestação a fls. 34 e ss.).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 7 de julho de 2022, a Reclamante alugou à Reclamada um automóvel entre os dias 7 a 10 de julho de 2022, com GPS, no valor de € 630,45 (cf. contrato de aluguer junto a fls. 3-4, fatura-recibo junto a fls. 14-15 e declarações da Reclamante);
2. A Reclamada é uma sociedade comercial que tem por objeto a prestação do serviço de aluguer de viaturas (cf. facto do conhecimento público);
3. O mencionado veículo foi alugado pela Reclamante para viagem de férias em Portugal, no Algarve (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
4. O veículo alugado foi levantado no Aeroporto de Lisboa (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
5. Ao deslocar-se para o Algarve, para a Praia da Luz, o GPS do veículo não funcionava, os pneus do veículo necessitavam de ar e o veículo necessitava de *AdBlue* (cf. imagens a fls. 24, 26 e 28, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
6. Em data não apurada, a Reclamante colocou ar nos pneus do veículo (cf. inquirição da testemunha --);
7. Quanto ao sistema de GPS, a Reclamante deslocou-se utilizando GPS de telemóvel (cf. inquirição da testemunha --);
8. Reportada à Reclamada o sucedido, esta respondeu que a Reclamante deveria ir a Sixt do aeroporto de Faro, a mais próxima, para tentar resolver o problema (cf. declarações da Reclamante);
9. A Reclamante conduziu o veículo até ao aeroporto de Faro, onde funcionários da Reclamada colocaram *ADBlue* do mesmo (declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);
10. Na deslocação ao aeroporto de Faro e na assistência à Reclamante, com a colocação de *ADBlue*, no mesmo, a Reclamante despendeu entre 1 e 2 horas (declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



11. A 10 de julho de 2022, por ocasião da devolução do veículo à Reclamada, a Reclamante apresentou queixa no Livro de Reclamações (cf. doc. a fls. 16 e doc. a fls. 19);
12. A Reclamada propôs à Reclamante, por conta dos transtornos causados, o reembolso do extra *choice upgrade*, de € 134,98 (cf. docs. junto a fls. 31 e 33).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos: Que o veículo alugado pela Reclamada tenha tido outros problemas para além dos provados em 5 *supra*.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante e das testemunhas apresentadas: ---, da parte da Reclamante; --- e ----, da parte da Reclamada.

Quanto à Reclamante, esclareceu que alugou o mencionado veículo com GPS para férias, reiterando, no demais, os factos alegados na sua reclamação. As declarações da Reclamante, conjuntamente com os documentos juntos pela mesma aos autos e o depoimento da testemunha ---, que viajou com a Reclamante no veículo alugado, permitiram dar como provados 3 a 7 e 10.

Foram ouvidas ainda as testemunhas da Reclamada --- e ----, ambos rececionistas de veículos da Reclamada no aeroporto de Lisboa. Quanto ao primeiro, limitou-se a declarar que recebeu o veículo alugado à Reclamante no dia anterior ao do aluguer a Reclamante, não tendo detetado no mesmo qualquer problema. Tal declaração, não obsta, em nosso entender, a que após essa receção, o veículo em questão não possa ter problemas, além de não ter sido suficiente para abalar a convicção do tribunal formada pelas declarações da Reclamante, da inquirição da testemunha --- e pelas imagens do veículo juntas aos autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por sua vez, a testemunha ----, declarou, por consulta dos documentos, que recebeu o veículo alugado à Reclamante por ocasião da sua devolução. Contudo, no demais, declarou não se recordar de nada quanto a tal evento. Mais esclareceu que se um cliente da Reclamada lhe aparecesse com um veículo alugado pela Reclamada a necessitar de ADBLue poderia colocar esse produto no veículo, sem proceder a qualquer registo de tal colocação.

Quanto ao facto não provado A., perante as declarações da Reclamante e a prova documental junta aos autos, nada mais se provou para além das situações prevista em 5 dos factos provados.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima referido.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante alugou viatura automóvel para fins pessoais a Reclamada profissional (cf. factos provados n.ºs 1 a 3).

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem direito a ser indemnizada com fundamento em cumprimento defeituoso da prestação efetuada pela Reclamada.

Ficou provado foi o GPS do veículo alugado à Reclamada não funcionava, que os pneus do mesmo veículo não tinham ar suficiente e, por fim que o veículo necessitava de *adBlue*. Quanto a estas situações termos de concluir que o aluguer proporcionado pela Reclamada à Reclamante padeceu de desconformidades. Com efeito, não é expectável que alguém que alugue um veículo com GPS mas que o mesmo não funcione, ou que necessite de colocar *AdBlue* ou de ver a pressão dos pneus.

Assim, perante um cumprimento defeituoso do contrato fica a Reclamada sujeita a ter de responder pelos danos que causar ao credor (cf. artigos 798.o e 799.o do Código Civil). Quer os danos materiais, quer os danos não patrimoniais.

Retomando o caso em análise, quanto aos danos patrimoniais, apenas ficou provado que a Reclamante para tentar resolver o problema do *AdBlue* fez um desvio do seu percurso, indo ao aeroporto de Faro. Assim, perante tal facto, temos de concluir que a Reclamante teve pelos menos os danos material relativo



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



ao combustível que teve de gastar com tal desvio, ainda que concretamente não apurado. Quanto ao *AdBlue* do veículo, foi o mesmo colocado pela Reclamada, e relativamente à avaria do sistema GPS do carro, não ficou provado, nem tendo sido sequer alegado, que a Reclamante tivesse tido custos com dados móveis para utilizar o GPS do telemóvel.

Resta, pois a seguinte factualidade: a Reclamante ter ficado privada de usar o GPS do carro; a Reclamante ter de colocar ar nos pneus; a Reclamante ter-se desviado do seu destino (a Praia da Luz) para ir ao aeroporto de Faro colocar *AdBlue* no veículo, e daí regressar ao destino de origem. Estando a Reclamante em período de férias, período privilegiado de descanso e de repouso, e, para mais, num país que não é o seu, é nosso entendimento que se trata de um dano moral que, pela sua gravidade, merece tutela pelo Direito (artigo 496.o do Código Civil). Naturalmente que tal dano não tem a mesma gravidade se, por exemplo, o veículo alugado pela Reclamada deixasse de circular, mas não deixa, ainda assim, de assumir gravidade.

Nestes termos, não se tendo provado o valor exato dos danos causados, considerando os factos provados e a natureza dos danos, fixa-se, segundo juízos de equidade, que a Reclamante teve um dano de € 300,00 (cf. artigo 566.o, n.o 3, do Código Civil).

Termos em que, procede parcialmente a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento à Reclamante de € 300,00 (trezentos).

Fixa-se à ação o valor de € 1 000,00 (mil euros), correspondente ao valor indicado pelo Reclamante e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)