



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2339 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; art. 342º, nº 1 do CC; arts. 405º e 406º do CC; art. 487º, nº 2 CC

Pedido do Consumidor: Devolução do valor indevidamente debitado (€773,00).

SENTENÇA Nº 550 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Os Reclamantes vieram, na sequência da celebração de um contrato de aluguer de um automóvel com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o seguinte pedido: a devolução do valor de 773€ (setecentos e setenta e três euros) os quais reputam como tendo sido ilegitimamente cobrados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Alegam para tal, e em síntese, que celebraram com a Reclamada, no dia 15.10.2022, um contrato de aluguer de um automóvel, modelo Renault Trafic, com a matrícula ----, a qual devolveram na mesma data. No dia 16.10.2022 foi cobrado o valor do aluguer no total de 90,13€ (noventa euros e treze cêntimos). Contudo, no dia 17.11.2022, foi pela Reclamada, cobrado o valor de 773€ (setecentos e setenta e três euros) da conta dos Reclamantes. A cobrança foi feita sem qualquer pré-aviso e ficou a dever-se, segundo a Reclamada, à existência de um dano no tampão da roda, o qual foi identificado na vistoria do automóvel. Os Reclamantes impugnam a imputabilidade do dano à sua conduta e o valor cobrado.

A Reclamada mantém a sua posição, entendendo que a cobrança foi legítima em função do dano que não existia previamente.

Não foi possível conciliar a posição das partes alcançando acordo.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. Os Reclamantes celebraram um contrato, com o n.o 9488622666, de aluguer de um automóvel, modelo Renault Trafic, com a matrícula ---, no dia 15.10.2022 (cf. flh. 9 dos autos e doc. 1 junto pela Reclamada);
2. Os Reclamantes celebraram o contrato para utilização do veículo no âmbito da sua vida pessoal, nomeadamente realizar mudanças (cf. declarações dos Reclamantes);
3. A Reclamada dedica-se de forma profissional à celebração de contratos de aluguer operacional de veículos (cf. art. 13.o da contestação e facto público);
4. Reclamada é master franchise da rent-a-car --- (cf. art. 14.o da contestação);
5. O custo do aluguer foi 90,13€ (noventa euros e treze cêntimos) (cf. doc. 1);
6. Os Reclamantes, aquando da recolha do veículo, realizaram, em conjunto com um colaborador da Reclamada, uma vistoria à carroçaria do veículo (cf. declarações dos Reclamantes);



7. A vistoria ao veículo foi realizada com a presença do funcionário da Reclamada, de seu nome --- (cf. doc. 1);
8. Esta análise prévia visa a elaboração do relatório prévio (*pre-rental inspection*), no qual consta o estado da viatura no momento da entrega (cf. art. 17.º da contestação);
9. Os Reclamantes não realizaram uma vistoria às rodas do veículo (cf. declarações dos Reclamantes);
10. Não foi sugerida aos Reclamantes uma vistoria às rodas e materiais adjacentes (cf. declarações dos Reclamantes);
11. Os Reclamantes não capturaram imagem ou vídeos do estado do veículo (cf. declarações dos Reclamantes);
12. Do contrato consta a menção “Confirmo que antes de iniciar o aluguer irei verificar o estado do veículo e que reportarei qualquer dano que não esteja assinalado” (cf. doc. 1);
13. Aquando da vistoria à carroçaria assinalaram um dano visível no espelho exterior do lado do passageiro, marcado como n.º 16 (cf. declarações dos Reclamantes e doc. 1);
14. No dia 15.10.2022, o Reclamante --- recebeu um e-mail da locadora com a *pre-rental inspection* (cf. declarações dos Reclamantes);
15. O veículo foi devolvido na mesma data, no dia 16.10.2022, pelas 21h00 (cf. flh. 9 dos autos);
16. O veículo percorreu 135 kms (cento e trinta e cinco quilómetros) desde que foi entregue até à sua devolução à Reclamada (cf. declarações das partes);
17. No dia 17.11.2022 foi cobrado o valor de 773€ (setecentos e setenta e três euros) da conta dos Reclamantes (cf. flh. 9 dos autos);
18. A cobrança foi feita sem qualquer pré-aviso (cf. declarações das partes);
19. No dia 12.12.2022, os Reclamantes contactaram o centro de suporte (cf. declarações dos Reclamantes);
20. Os Reclamantes foram elucidados que a cobrança do valor se deveu ao dano acrescido no tampão da roda (cf. declarações dos Reclamantes);



21. Aquando da receção do veículo pelos Reclamantes não foram identificados danos no tampão ou no aro de metal (cf. doc. 7);
22. No momento da entrega do veículo não foi possível analisar o estado do mesmo por ser fim-de-semana (cf. declarações dos Reclamantes);
23. O veículo foi depois analisado e identificado um dano novo (cf. contestação da Reclamada);
24. Este novo dano não constava do *pre-rental inspection* (cf. contestação da Reclamada);
25. Na folha de devolução (Return Checksheet) da Reclamada surge assinalado um dano com o n.º 17, com a menção “17 - Steel rim rear Passenger side crash Existing” (cf. doc. 3);
26. Na folha de devolução (Return Checksheet) da Reclamada surge assinalado um dano com o n.º 17, com a menção “17 - Steel rim rear Passenger side crash Existing”, mas o número surge colocado na zona do tampão (cf. doc. 3);
27.
 - aa) Existe um dano na estrutura metálica do aro do pneu do veículo (cf. doc. 4);
 - bb) Na cláusula 6 do contrato assinado pelas partes consta, no seu n.º 3, a seguinte menção “3 – O Locatário, para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, prestará caução em cartão de crédito, pelo montante referido no Contrato, autorizando ainda, expressamente, a Locadora a debitar no mesmo todas e quaisquer importâncias devidas, nos termos do presente Contrato” (cf. doc. 1);

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

1. Que o dano identificado com o n.º 17 já existisse aquando da entrega do veículo aos Reclamantes;
2. Que houvesse um dever do funcionário da Reclamada de alertar os Reclamantes para a necessidade de analisar também os pneus;
3. Que o funcionário impedisse a captação de imagens ou de vídeo do veículo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. 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.

Os factos considerados assentes resultam, quase na íntegra, provados através de prova documental junta aos autos pelas partes.

Os factos considerados como não provados e constantes das alíneas a) a c) resultam da apreciação que o Tribunal fez dos elementos de prova disponibilizados nos autos em virtude das regras relativas à distribuição do ónus da prova previstas no art. 342.o do CC¹. Assim, de acordo com o art. 342.o do CC, aquele que invoca um direito deve fazer prova dos factos constitutivos do mesmo: os Reclamantes deveriam ter provado que o dano n.o 17 já existia anteriormente.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

**

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado, no dia 15.10.2022, um contrato de aluguer de um veículo automóvel. O contrato tinha o n.o 9488622666 e respeitava a um veículo automóvel, modelo Renault Trafic, com a matrícula ---. Importar qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de aluguer de veículo automóvel sem condutor com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.o 24/96, de 31 de Julho² (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), art. 2.o se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à celebração de um contrato de aluguer de veículo automóvel sem condutor e a Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal. Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamantes e Reclamada, importa prosseguir a análise.

O litígio que opõe os Reclamantes respeita a dois pontos essenciais: (i) ao estado em que o veículo se encontrava aquando da entrega, nomeadamente se o dano registado com o n.o 17 na Return Checksheet já existia previamente ou não e (ii) se o dano se produziu no tampão ou no aro de metal da roda. No que respeita à existência do dano, o Tribunal tem de apreciar a mesma de acordo com as regras do ónus da prova. Nos termos do art. 342.o, n.o 1 do CC dispõe-se que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”

² Considere-se o diploma na sua redação mais atual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Atendendo ao caso concreto, querendo os Reclamantes que lhes seja devolvido o valor cobrado, deveriam os mesmos demonstrar o fundamento básico do seu direito: a inexistência do dano. O que significa que deveriam ter demonstrado junto do Tribunal que o dano já existia quando lhes foi entregue o veículo pelo funcionário da Reclamada, o que não lograram fazer. Com efeito, os Reclamantes admitiram expressamente que, pese embora não lhes tenha sido vedada essa possibilidade, não capturaram imagens ou vídeos do estado do veículo; ademais, admitiram expressamente que não analisaram a zona dos pneus e que não foram sequer alertados para essa necessidade pelo funcionário da Reclamada. Na flh. 3 dos autos lê-se, a este propósito, o seguinte: “não há prova fundamentada que os reclamantes o dano no tampão da roda. Este dano poderia já existir e não ter sido registado pelo funcionário. Os reclamantes só fizeram vistoria à carroçaria e não às rodas”. Sucede, porém, que é um ónus dos consumidores analisarem os veículos que alugam de modo a aferirem da existência de danos prévios dos mesmos e que não lhes devam ser imputados. É esta a diligência média exigível ao bom pai de família aquando da apreciação da culpa no nosso ordenamento jurídico (cf. art. 487.o, n.o 2 CC³).

Os Reclamantes não tinham o dever de capturar imagens ou vídeos, mas tinham o ónus de o fazer: caso tivessem optado por esse registo, conseguiriam fazer a prova necessária ao exercício do seu direito. Ao não conseguirem demonstrar que o dano já existia previamente, ficam os Reclamantes limitados na procedência do seu pedido. Por outro lado, existe legitimidade para a cobrança do valor nos termos da cláusula n.o 6 do contrato assinado pelas partes. De acordo com esta cláusula, no seu n.o 3, “o locatário, para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, prestará caução em cartão de crédito, pelo montante referido no Contrato, autorizando ainda, expressamente, a Locadora a debitar no mesmo todas e quaisquer importâncias devidas, nos termos do presente Contrato”. Tendo o veículo sido devolvido noutra estado que não aquele que foi entregue aos Reclamantes, então estes últimos incumpriram os deveres que sobre si recaiam, nomeadamente devolver o veículo no mesmo estado em que o receberam (cf. cláusula 2, n.o 1 do contrato assinado pelas partes).

³ “A culpa é apreciada, na falta de outro critério legal, pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ainda a propósito do dano frisaram, de forma continuada, os Reclamantes uma discrepância quanto à localização do mesmo, bem como quanto ao valor cobrado. Principiemos pela análise da localização do dano.

Em sede de audiência de julgamento, os Reclamantes questionaram a localização do dano, ou seja, se o mesmo ocorreu no tampão ou no aro de metal da roda. Neste contexto, a Reclamante negou que tivesse havido um dano no tampão, alegando que aquele veículo não conta com um tampão nas rodas e que, além disso, o número 17 que indica o dano na *Return Checksheet* se encontra posicionado no tampão da roda, porém a descrição refere-se a aro de metal. Assim, os Reclamantes entendem que não há rigor da Reclamada na indicação do dano e que isso significa que o mesmo não lhes pode ser imputável.

Com efeito, a descrição no número 17 menciona “Steel rim rear” e está colocado na zona do tampão. No entanto, das fotografias juntas aos autos (cf. doc. 4 junto pela Reclamada) resulta inequívoco que aquele dano existe no aro de metal do pneu. Por outro lado, e conforme já se estabeleceu, não se provou que o dano era pré-existente à entrega do veículo aos Reclamantes.

Do exposto, resulta que a conjugação da descrição do dano com as fotografias juntas ao processo permite concluir de forma inequívoca a que dano a Reclamada se está a referir. Mesmo que, porventura se tenha referido a tampão, estamos a considerar como provado a existência de um dano no aro de metal do pneu. A confusão linguística – por vezes cometida pelos próprios Reclamantes e pela Reclamada – em nada colide com a verificação do dano no aro de metal do pneu.

No que concerne ao valor cobrado é necessário distinguir duas situações distintas: a legitimidade para a cobrança e o montante do valor. No que concerne à legitimidade para a cobrança, os Reclamantes alegaram que a Reclamada não poderia cobrar o valor de 773€ (setecentos e setenta e três euros) sem aviso prévio. Sucede, contudo, que na cláusula 6 do contrato assinado pelos Reclamantes consta, no seu n.º 3, conforme já se demonstrou, uma permissão de cobrança dos referidos valores. Ao dispor “O Locatário (...) autorizando ainda, expressamente, a Locadora a debitar no mesmo todas e quaisquer importâncias devidas, nos termos do presente Contrato.” (destaque nosso).

Em momento algum os Reclamantes impugnam o conhecimento dos termos do contrato, motivo pelo qual, nos termos dos arts. 405.º e 406.º do CC, estão vinculados ao conteúdo contratual que aceitaram.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por último, analise-se a questão do valor. Os Reclamantes alegam que o valor cobrado pela Reclamada é excessivo, sustentando que poderiam obter a reparação do dano por um valor substancialmente mais baixo. Contudo, os mesmos devolveram o automóvel com um dano e não diligenciaram no sentido da correção do mesmo, tendo a Reclamada lançado mão dos mecanismos ao seu dispor.

Conforme resulta da contestação, a Reclamada elaborou um orçamento de reparação onde se contabilizou não só a intervenção técnica, como o período em que a viatura iria estar imobilizada (o que configura a combinação de danos emergentes com lucros cessantes). Por último, e conforme resulta da cláusula 7 do contrato, ao valor da reparação acresce o pagamento de uma taxa administrativa (*damage handling fee*), devida pela gestão e processamento da cobrança dos danos, no valor de 35€ (trinta e cinco euros). Acrescente-se ainda que, conforme resulta do documento 7 junto pela Reclamada, o valor da reparação está de acordo com o International Damage Catalog – IDC e inclui, tal como se lê no documento 6 junto pela Reclamada, os custos relativos ao período de imobilização, horas de trabalho necessárias para a reparação e os materiais.

O conjunto de fundamento aduzidos conduz à improcedência do pedido dos Reclamantes.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, absolvendo-se a Reclamada do pedido de devolução de 773€ (setecentos e setenta e três euros) deduzido pelos Reclamantes.

Fixa-se à ação o valor de 773€ (setecentos e setenta e três euros), que corresponde aos valores em litígio pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)