



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 3088 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Facturação incorrecta

Direito aplicável: 236º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Anulação do valor apresentado a pagamento relativamente a "custos de recondicionamento".

SENTENÇA Nº 84 / 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, em síntese, que, por ocasião da devolução à Reclamada de um automóvel utilizado em *leasing* esta exigiu o pagamento de custos de recondicionamento que, no seu entender, não são devidos, no valor de cerca de € 900,00. Pede, a final, a anulação desse custos.

Por sua vez, veio a Reclamada apresentar contestação, reconhecendo a celebração de contrato de aluguer de veículo automóvel entregue, na condição de novo, à Reclamante. Que, por ocasião da cessação do contrato, a Reclamada efetuou peritagem ao veículo que concluiu pela existência de danos da responsabilidade da Reclamante. Que, não obstante, propôs à Reclamante o pagamento de metade do valor total do recondicionamento, que a Reclamante não pagou. Conclui, a final, pela improcedência e consequente absolvição da Reclamada do pedido.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em outubro de 2019, a Reclamante celebrou com a Reclamada contrato de *leasing* relativo a veículo automóvel, na condição de novo (cf. proposta de adesão de aluguer operacional de automóveis n.o 69852 junta a fls. 3-13);
2. O contrato foi celebrado por 30 meses, com início a 26 de novembro de 2019 e termo a 25 de maio de 2022 (provado por acordo das partes);
3. O contrato celebrado compreende ainda o *Manual de Recondicionamento* junto a fls. 35 e ss., cujo teor de dá por reproduzido;
4. A Reclamante alugou o mencionado veículo à Reclamada para fins pessoais (cf. declarações da Reclamante);
5. A Reclamada é uma sociedade comercial que, entre outras atividades, aluga automóveis (cf. facto do conhecimento público e deste Tribunal);
6. Por ocasião do termo do contrato, o veículo foi peritado pela Reclamada que concluiu que o custo total do recondicionamento do veículo alugado à Reclamante ascendia € 2137,51, acrescido de IVA (cf. Doc. 1 junto com a contestação);
7. A 25 de maio de 2022 foi efetuado relatório do estado do veículo com descrição dos danos no mesmo e respetivo custo de reparação (cf. relatório junto a fls. 47 e ss.);
8. O carro que a Reclamante devolveu à Reclamada além de riscos, tem danos ao nível da tinta decorrentes de poluição atmosférica (cf. relatório junto a fls. 47 e ss. e declaração da ----Lda., junta aos autos pela Reclamante);
9. Dos custos com o recondicionamento do veículo, a Reclamante apenas aceitou o pagamento de € 300,00, contestando os demais, por considerar resultarem de uma normal utilização do veículo (cf. *emails* a fls. 13, 14, 15, 18, 20, 21 e 22);



10. A 25 de maio 2022, a Reclamante devolveu à Reclamada o veículo, voltando a refutar os custos relativos à poluição atmosférica (cf. *email* junto a fls. 19);
11. Também nessa ocasião, a Reclamada propôs à Reclamante suportar 50% do valor dos custos, não tendo esta aceite (cf. *email* a fls. 18 e provado por acordo das Partes);
12. A Reclamada emitiu nota de crédito à Reclamante no valor de € 2137,51 (cf. Doc. 2 junto com a contestação);
13. Posteriormente, a Reclamada emitiu à Reclamante fatura n.o 42/447114 de € 1347,04 (cf. Doc. 3 junto com a contestação);
14. A Reclamante não pagou a fatura n.o 42/447114 (cf. declarações da Reclamante);
15. A Reclamante reside perto do rio, em zona com elétricos (cf. declarações da Reclamante).

3.1.2. 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 os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados, em particular o Relatório do Estado do veículo junto a fls. e a declaração da ----, junta aos autos pela Reclamante, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante e os depoimentos das testemunhas ----, pai da Reclamante, e de ----, técnica de reclamações da Reclamada.

Quanto às declarações da Reclamante, sobressai o facto de a mesma ter esclarecido que adquiriu o mencionado carro para fins pessoais, que reside perto do mar e numa zona de elétricos, que não pagou a fatura n.o 42/447114 e que, no seu entender, apenas tem de pagar € 300,00 pelo acondicionamento do veículo que devolveu à Reclamada, por ter sempre dado ao mesmo uma utilização normal. Que, por esse motivo, não pagou à Reclamada a fatura que esta lhe apresentou.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por sua vez, a testemunha da Reclamada -----, pai da Reclamante, declarou que a sua filha reside perto do rio, em zona de elétricos, que sempre deu uma utilização normal ao veículo adquirido em *leasing* à Reclamada. Que, tanto quanto é do seu conhecimento, a Reclamante apenas por ocasião da devolução do veículo à Reclamada tomou conhecimento dos danos no mesmo resultantes de poluição atmosférica.

Por fim, foi ainda ouvida ----, técnica de reclamações da Reclamada. Esta testemunha esclareceu que, por ocasião do termo do contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada, o veículo foi objeto de peritagem que concluiu por reparações a cargo da Reclamante que a mesma recusou pagar na íntegra. Que, posteriormente, a Reclamada acabou por decidir suportar metade desses custos, enviando nova fatura à Reclamante, mas que esta não pagou.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

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

A Reclamante adquiriu, em regime de *leasing*, um automóvel para uso não profissional, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, ao seu aluguer (cf. factos provados n.ºs 1, 4 e 5).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *um contrato comercial de leasing, no âmbito de uma relação jurídica de consumo*, contrato esse que se rege, em primeiro lugar, por aquilo que foi clausulado entre as Partes. A saber: o contrato de aluguer a fls. 3 a 13, e o Manual de acondicionamento a fls. 35 e ss.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, no que diz respeito à restituição do veículo, nos termos do disposto alínea d) do n.º 2 da Cláusula 21.ª do contrato, ficou acordado que, verificando-se o termo do contrato, o cliente obriga-se a restituir o veículo à Reclamada nas seguintes condições (cf. doc. a fls. 9):

“O veículo deverá ser devolvido no estado que derivar do seu uso normal, sem faltas estragos ou avarias, sob pena de o Cliente ficar obrigado a suportar os respetivos custos de recondicionamento, de acordo com o orçamento que vier a ser elaborado após peritagem ao veículo. Para efeitos de qualificação de determinada falta, estrago ou avaria como despesa de recondicionamento ou decorrente do uso normal, será aplicável o Manual de Reconcondicionamento adotado pela ----, acessível para consulta e impressão em www.-----” (sublinhados nossos)

Por sua vez, no *Manual de Reconcondicionamento*, encontra-se previsto, na secção "Exterior Carroçaria e pintura do veículo", o seguinte (cf. doc. a fls. 35-46):

“Exterior Carroçaria e pintura do veículo Aceitável

- Marcas e riscos até 10 cm, desde que possam ser removidos por polimento e que não atinjam o material base
- Raspadelas até 2 cm, desde que possam ser removidas por polimento
- Mossas até 2 cm (tamanho de uma moeda 1 Euro), desde que não haja mais do que duas amolgadelas por painel
- Pequenas áreas com marcas de pedras, desde que cubram menos de 25% do painel e sem qualquer corrosão
- Marcas que tenham sido retocadas de maneira apropriada antes do aparecimento de corrosão

Não Aceitável

- Marcas e riscos maiores que 10 cm
- Raspadelas maiores que 2 cm
- Quaisquer marcas, riscos e raspadelas que não sejam possíveis remover com polimento



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- Mossas maiores que 2 cm
- Mais do que duas mossas por painel
- Mossas, marcas e riscos ou raspadelas com aparecimento de corrosão
- Marcas (de pedras), cobrindo mais de 25% do painel
- Más reparações de pintura – incluindo escorridos, casca de laranja ou grãos de poeiras e cores diferentes
- Más reparações (Ex. desalinhamento entre painéis)
- Qualquer dano que apresente vestígios de corrosão
- Descoloração da tinta causada por influências externas, por exemplo impactos ambientais ou contacto com produtos químicos/corrosivos.”

Atento o acima descrito, importa interpretar o contrato. Explicita-se: o contrato da sua integralidade/totalidade (cf. artigo 236.o do Código Civil).

Ora, em nosso entender, as Partes não se limitaram a prever no contrato celebrado que a Reclamante deveria devolver o carro no estado que derivasse do seu uso normal, sem faltas. Concretizam ainda, aquilo que, para ambas, queria significar um uso normal, sem faltas, uma vez que fixarem o seguinte: “para efeitos de qualificação de determinada falta, estrago ou avaria como despesa de recondicionamento ou decorrente do uso normal, será aplicável o Manual de Recondicionamento adotado pela ----.” Deste modo, no contrato celebrado, o significado de “uso normal, sem faltas”, não corresponde ao significado corrente/habitual da expressão, mas aquele que resulta do *Manual de Recondicionamento*. Logo, sempre que os danos identificados por ocasião da devolução do veículo no final de *leasing* não forem aceitáveis segundo o *Manual de Recondicionamento* da Reclamada significa que, para as Partes, não são danos que resultam de um “uso normal”.

Regressando à matéria de facto, está provado que, após a restituição do veículo à Reclamada, esta fez uma análise ao mesmo que apurou um total de 34 danos ao nível do exterior do mencionado veículo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Não pondo a Reclamante em causa o valor da reparação de cada um dos danos identificados, mas sim a sua responsabilidade por tais danos, a questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante deve, ou não, ser responsabilizada pela reparação dos 34 danos objeto do relatório da inspeção junto aos autos. Ora, compulsados os danos constantes do mencionado Relatório (imagens, descrição e comentários) não vê divisam no mesmo situações que, de acordo com o *Manual de Recondicionamento* deveriam ser qualificadas como de aceitáveis. Logo, sendo tais danos inaceitáveis, nos termos do mencionado *Manual* significa que, para as Partes, não são danos que resultam de um “uso normal” (no sentido que as Partes lhe atribuíram).

Por esse motivo, temos de concluir pela improcedência da pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 1270,48 (mil duzentos e setenta euros), o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)