



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2769 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; art. 342.º, n.º 1 do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso total desse valor injustamente cobrado (€375,00).

SENTENÇA Nº 10 / 2024

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: -----, devidamente identificada nos autos

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, 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 375€ (trezentos e setenta e cinco euros), o qual reputa como tendo sido ilegítimamente cobrado.

Alega para tal, e em síntese, que celebrou com a Reclamada, no dia 27-07-2023, um contrato de aluguer de um automóvel, modelo Renault Clio, com a matrícula ----, o qual devolveu no dia 03-08-2023. No dia 03-08-2023, aquando da devolução, o Reclamante foi alertado pela Reclamada que o dano já existente no veículo se encontrava agora bastante mais agravado em extensão e profundidade, motivo pelo qual lhe seria cobrado o valor de 375€ (trezentos e setenta e cinco euros). O valor foi cobrado e efetivamente pago no momento da entrega do automóvel. O Reclamante alega que o dano se encontra exatamente nos mesmos termos em que estava aquando da entrega do veículo, pelo que impugna a imputabilidade do dano à sua conduta, bem como o valor cobrado.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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:

- a) O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato, com o n.º 69417, de aluguer de um automóvel, modelo Renault Clio, com a matrícula ----, no dia 27-07.2023 (cf. flh. 2,3 e 4 dos autos);
- b) O Reclamante celebrou o contrato para utilização do veículo no âmbito da sua vida pessoal (cf. declarações do Reclamante);
- c) A Reclamada dedica-se de forma profissional à celebração de contratos de aluguer operacional de veículos (cf. facto público e declarações da Reclamada);
- d) O custo do aluguer foi 329,63€ (trezentos e vinte e nove euros e sessenta e três cêntimos) (cf. doc. 1);
- e) O Reclamante, aquando da recolha do veículo, realizou, em conjunto com um colaborador da Reclamada, uma vistoria ao veículo (cf. declarações do Reclamante);
- f) Esta análise antecedeu a elaboração do documento onde se identificam os danos pré-existentes no veículo (cf. declarações das partes);
- g) Os danos pré-existentes são assinalados com uma bola verde e estavam localizados no para-choques dianteiro direito que estava riscado e no para-choques traseiro esquerdo que estava riscado (cf. flh. 3 dos autos);
- h) O Reclamante não capturou imagem ou vídeos do estado do veículo (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- i) Aquando da devolução do veículo foi assinalado um dano novo no para-choques dianteiro direito no mesmo sítio em que já estava riscado, mas que agora apresenta uma extensão e profundidade maiores (cf. flh. 3 dos autos e declarações das partes);
- j) O novo dano está assinalado com uma bola vermelha (cf. flh. 3 dos autos);
- k) O dano pré-existente tinha uma extensão menor conforme se vê pela fotografia junta aos autos (cf. flh.8);
- l) O novo dano tem uma extensão superior em área conforme se vê pela fotografia junta aos autos (cf. flh. 7);
- m) As fotografias foram capturadas em frente ao Reclamante (cf. declarações das partes);
- n) O padrão do dano pré-existente e do novo dano não é idêntico (cf. flhs. 7 e 8 dos autos);
- o) O processo de devolução iniciou-se às 8h03 (cf. prova testemunhal);
- p) A fotografia do novo dano foi capturada às 8h09 (cf. flh.7);
- q) A devolução teve lugar às 8h10 (cf. flh. 5).

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

- a) Que os funcionários da Reclamada se tenham comportado de forma suspeita quanto à cobrança do dano;
- b) Que tenha sido exercida pressão para que o Reclamante procedesse ao pagamento imediato do valor dos danos;
- c) Que o processo de devolução tivesse decorrido de forma anormal ou que tivesse sido provocado um tempo de espera excessivo ao Reclamante.



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: o Reclamante deveria ter provado que o dano pré-existente e o novo dano são exatamente iguais, o que não logrou fazer.

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.

¹ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

**

Entre as partes foi celebrado um contrato, com o n.º 69417, de aluguer de um automóvel, modelo Renault Clio, com a matrícula ----, no dia 27-07.2023, tendo a devolução do mesmo tido lugar no dia 03.08.2023. 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 ao Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa prosseguir a análise.

O litígio que opõe os Reclamantes respeita a uma questão essencial: o estado em que o veículo se encontrava aquando da entrega, nomeadamente se o dano que está a ser imputado ao Reclamante é exatamente o mesmo que já existia anteriormente.

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 o Reclamante que lhe seja devolvido o valor cobrado, deveria o mesmo demonstrar o fundamento básico do seu direito: a inexistência do dano. O que significa que deveria ter demonstrado junto do Tribunal que o dano já existia com a exata configuração atual quando lhe o veículo lhe foi disponibilizado pelos funcionários da Reclamada, o que não conseguiu fazer. Com efeito, o Reclamante admitiu expressamente que, por confiar no documento inicial entregue pela Reclamada com a indicação das bolas verdes nos locais dos danos pré-existentes, não capturou imagens ou vídeos do estado do veículo.

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. Dito de outro modo, o Reclamante não tinha o dever de capturar imagens ou vídeos, mas tinha o ónus de o fazer: caso tivessem optado por esse registo, conseguiriam, neste momento, fazer a prova necessária ao exercício do seu direito.

Ademais, a Reclamada apresenta duas fotografias, datadas, que demonstram o estado inicial aquando da entrega e o final aquando da devolução do veículo, as quais afastam a argumentação aduzida pelo Reclamante.

Ao não conseguir demonstrar que o dano já existia previamente nos termos concretos em que lhe está a ser imputado, fica o Reclamante limitado na procedência do seu pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, absolvendo-se a Reclamada do pedido de devolução de 375€ (trezentos e setenta e cinco euros), deduzido pelo Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de 375€ (trezentos e setenta e cinco euros), que corresponde aos valores em litígio pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de janeiro de 2024.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)