



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 ilegitimamente 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 CC<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> 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 Julho<sup>2</sup> (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.”

---

<sup>2</sup> 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)