



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2676 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de aluguer

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com preços / tarifas

**Direito aplicável:** DL n.º 446/85, de 25 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Anulação da fatura n.o 54385, no valor de €1649,82, considerada indevida

---

## **SENTENÇA Nº 47/2024**

### **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**

Alega o Reclamante, em síntese, que, após devolução à Reclamada de um automóvel utilizado em *leasing* esta exigiu o pagamento de custos por danos de uso do veículo que, no entender do Reclamante, não são devidos. Pede, a final, a anulação da fatura n.o 54385, no valor de € 1649,82, considerada indevida.

Por sua vez, a Reclamada contestou, reconhecendo a celebração de contrato de aluguer de veículo automóvel, entregue ao Reclamante. Que, por ocasião da cessação do contrato, foi efetuado relatório do estado do veículo que concluiu pela existência de danos da responsabilidade do Reclamante. Que a Reclamada faturou esses danos ao Reclamante, nos termos contratados, mas que este não pagou. Mais alegou que o seguro da viatura não foi acionado com vista à reparação dos danos identificados, por só poder ser acionado na vigência do contrato e em caso de acidente automóvel. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação e consequente absolvição da Reclamada do pedido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em agosto de 2016, o Reclamante celebrou com a ---- (anterior designação da Reclamada), contrato de *aluguer de veículo automóvel sem condutor n.o 054817*, um Renault Clio com a matrícula --- (cf. condições particulares do contrato juntas a fls. 2 e 3 e condições gerais do contrato juntas a fls. 29 a 37);
2. O contrato foi celebrado por 84 meses, com início a 9 de setembro de 2016 e termo a 8 de setembro de 2023, compreendendo o pagamento de um aluguer mensal (cf. doc. a fls. 2 e 3);
3. O veículo foi entregue ao Reclamante na condição de novo (cf. declarações do Reclamante);
4. O Reclamante alugou o veículo para fins pessoais (cf. declarações do Reclamante);
5. O Reclamante agendou a devolução do veículo ---, com vista a cessação do contrato, para 23 de maio de 2023, pelas 14h:00m, o que aconteceu (cf. *email* a fls. 87 e declarações do Reclamante);
6. A 23 de maio de 2023, o veículo --- foi inspecionado pela SGS, tendo esta entidade detetado danos no seu interior e exterior, que contabilizou em € 1.341,32 (cf. doc. a fls. 63 e seguintes, posteriormente junto aos autos a cores, e inquirição das testemunhas ----);
7. O Reclamante não assistiu à peritagem do veículo --- (cf. declarações do Reclamante);
8. A 30 de maio de 2023, a Reclamada enviou ao Reclamante a fatura SMI 5431, no valor de € 1.341,32, acrescido de IVA, de € 308,50, num total de € 1.649,82, por compensação de danos no veículo --- (cf. fatura a fls. 17 e inquirição da testemunha ---);
9. O Reclamante não aceitou o valor da fatura emitida pela Reclamada, manifestando o seu desagrado quanto ao relatório de peritagem do veículo (cf. *email* a fls. 6-7 e declarações do Reclamante);



10. A 6 de junho de 2023, a Reclamada dirigiu resposta ao Reclamante relativa à peritagem do veículo ---- (cf. *email* a fls. 5 e 6 e inquirição da testemunha ---);
11. A 6 de junho de 2023, o Reclamante comunicou à Reclamada que entregou o veículo sem danos visíveis, de monta, considerando o valor debitado indevido (cf. *email* a fls. 4);
12. A 11 de setembro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante a caducidade do contrato, informando o mesmo do valor por liquidar (cf. doc. a fls. 48);
13. O Reclamante não pagou a fatura SMI 5431 (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---).

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. A entrega ao Reclamante, por ocasião da celebração do contrato de *aluguer de veículo automóvel sem condutor n.o 054817*, do “Guia de Uso Normal e Prudente” da ALD Automotive;
2. Que o Reclamante, por ocasião da devolução do veículo, tenha solicitado a intenção de estar presente na peritagem.

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal 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 mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante, assim como inquiridas as testemunhas ---, ---, --- e ---.

Quanto às declarações do Reclamante, sobressai o facto de o mesmo ter esclarecido que adquiriu, em regime de aluguer e na condição de novo, o veículo --- para fins pessoais. Que, no seu entender, por ocasião da cessação do contrato, devolveu o carro sem danos que deva indemnizar. Que, também por ocasião da devolução do veículo ---, não aguardou pela peritagem deste, por ter sido informado que quem iria fazer a mesma estava atrasado. Que não aceitou a fatura SMI 5431 da Reclamada, por danos no veículo ----, não tendo procedido ao seu pagamento. Confrontado com o Relatório



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

de Estado do Veículo, respetivas imagens e descrição dos danos, junto a fls. 63 e seguintes, negou o Reclamante que o veículo ---- por si entregue tivesse os danos descritos no mesmo. Questionado quanto ao “Guia de Uso Normal e Prudente” da ALD Automotive, esclareceu o Reclamante que o mesmo nunca lhe foi disponibilizado, nem informado do seu teor, por ocasião da celebração do contrato e que foi o único documento que não entregou à Reclamada por ocasião da devolução do veículo por nunca o ter recebido.

A testemunha do Reclamante, ---, vizinho e conhecido daquele, limitou-se a esclarecer que, em data que não soube precisar, foi buscar o Reclamante a Moscavide, onde este terá ido entregar um veículo. Quanto ao veículo que o Reclamante entregou, respetivo estado e se foi, ou não, recusado ao Reclamante assistir à peritagem do mesmo, respondeu a testemunha não ter conhecimento destes factos.

Por parte da Reclamada foram ouvidas as testemunhas ---, --- e ----

A testemunha ---, jurista, esclareceu que não teve intervenção na assinatura do contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada. Mais esclareceu que não teve intervenção, nem esteve presente, na devolução do veículo pelo Reclamante. Questionada quanto ao procedimento habitual aquando da devolução de veículos cedidos em *leasing*, esclareceu a testemunha que os mesmos são inspecionados por empresa terceira, a SGS, para verificação se têm danos que não estejam em conformidade com o “Guia de Uso Normal e Prudente”. Que, existindo tais danos, é feito um relatório e emitida uma fatura ao cliente a solicitar o pagamento dos mesmos. Que, no caso em concreto, tem conhecimento que tal aconteceu, conforme relatório do veículo e fatura n.o 54385, no valor de € 1649,82, enviada ao Reclamante e que o mesmo não pagou.

Adicionalmente, foi ouvida a testemunha ---, responsável do departamento de controlo de dívidas da Reclamada, ao serviço da mesma há 24 anos. Esclareceu esta testemunha que não teve intervenção na assinatura do contrato celebrado entre o Reclamante a Reclamada, nem esteve presente na devolução e posterior inspeção do veículo locado ao Reclamante. Que apenas teve intervenção no processo em discussão neste autos quando a fatura n.o 54385, no valor de € 1649,82, não foi paga pelo Reclamante. Que tentou, sem sucesso, o seu pagamento. Questionada quanto ao procedimento adotado após a devolução de veículos cedidos em *leasing*, esclareceu a testemunha que os mesmos são inspecionados por empresa terceira, a SGS, que não faz parte do Grupo de Reclamada e a quem esta paga tal serviço. Que esta inspeção tem por fim verificar se os danos dos veículos estão em conformidade com o “Guia de Uso Normal e Prudente”. Que, não estando, é elaborado um relatório e emitida fatura ao cliente a solicitar o seu pagamento. Que a fatura n.o 54385, no valor de € 1649,82, e a respetiva descrição,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



“compensação por danos na viatura”, diz respeito aos danos no veículo devolvido pelo Reclamante que a Reclamada, após receção de relatório do veículo e da sua análise pelo departamento de Operações, considerou que tinham de ser suportados pelo Reclamante.

Por fim, foi ouvida a testemunha ----, à data dos factos responsável pelo departamento de “Terminação e de remarketing” da Reclamada. Esclareceu que não teve qualquer intervenção na assinatura do contrato em discussão neste autos, nem esteve presente na devolução ou inspeção do veículo do Reclamante. Que, após elaboração do relatório de inspeção ao veículo locado pela Reclamada, esta enviou ao Reclamante fatura de compensação por danos na viatura, tendo o Reclamante discordado do mesmo. Que, em face disso, o departamento de que era responsável analisou a discordância do Reclamante, confrontando o Guia de Uso Normal e Prudente da Reclamada com o Relatório da SGS, concluindo que o valor da fatura apresentada ao Reclamante era devido. Esclareceu ainda esta testemunha que apenas existem no mercado nacional duas empresas responsáveis pela peritagem de veículo devolvidos no termo dos contratos locação: a Dekra e a SGS, atualmente Macadam. Que a Reclamada contrata os serviços da SGS, empresa terceira, e que esta faz peritagens para a Reclamada, mas também para outras locadoras existentes no mercado. Por fim, esclareceu a testemunha que quando os veículos dados em locação são devolvidos por ocasião da cessação dos contratos, os seguros relativos aos mesmos terminam, não podendo ser acionados.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., caberia à Reclamada, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar que deu a conhecer e informou o Reclamante, por ocasião da celebração do contrato de *aluguer de veículo automóvel sem condutor n.º 054817*, do “Guia de Uso Normal e Prudente” da ALD Automotive. Contudo, perante a alegação do Reclamante que não recebeu tal Guia, a mera menção ao mesmo nas condições gerais não permite concluir que o Reclamante tenha, de facto, sido informado e tomado conhecimento do respetivo Guia por ocasião da celebração do contrato.

No que concerne ao facto não provado B., apenas ficou provado que o Reclamante aceitou devolver o veículo a 23 de maio de 2023, pelas 14h00m, e que, nessa ocasião, optou por não aguardar para presenciar a peritagem do veículo que se realizou nesse mesmo dia, em hora não apurada.

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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 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 oficiosamente conhecer.

\*\*

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

O Reclamante adquiriu, em regime de *leasing*, um automóvel para uso não profissional a sociedade comercial. 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, as condições gerais e as condições particulares juntas no processo. Relativamente ao “Guia de Uso Normal e Prudente”, não ficou provado que a Reclamada comunicou, na íntegra, o seu conteúdo ao Reclamante, de modo a permitir o seu conhecimento por ocasião da celebração do contrato. Assim, considera-se o referido Guia excluído do contrato e, conseqüentemente, as remissões nas cláusulas do contrato para o mesmo [cf. artigos 5.o e 8.o, al. a), do DL n.o 446/85, de 25 de outubro].

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamada tem, ou não, o direito a receber do Reclamante, conforme fatura SMI 543385, o pagamento de € 1.649,82, a título de compensação por danos na viatura.

Quanto à restituição do veículo no termo do contrato, nos termos do artigo 13 das condições gerais do contrato, foi acordado o seguinte (cf. doc. a fls. 32):

*“13.1. No termo do Contrato, o Cliente deverá proceder à restituição do Veículo e respetiva documentação no local e data indicados pela ALD Automotive, devendo o Veículo ser entregue no estado de conservação previsto no Guia do Uso Normal e a Prudente.*

[...]

*13.5. Caso o Veículo não seja entregue à ALD Automotive nas condições referidas no número 1 da presente cláusula, o Cliente deverá pagar à ALD Automotive o montante correspondente ao prejuízo patrimonial por esta sofrido na sequência de não entrega do*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*Veículo em conformidade com o previsto naquele número, incluindo quaisquer despesas que se mostrem necessárias para a recuperação da documentação.*

*13.6. Para efeitos do disposto no número anterior, a ALD Automotive solicitará uma peritagem a uma entidade independente, devidamente credenciada, por forma a se proceder ao apuramento dos danos do Veículo e respetivo orçamento de reparação e recondicionamento.*

*13.7. Caso o Cliente assim o entenda, deverá comunicar à ALD Automotive antes da entrega do veículo, sua intenção de estar presente durante a peritagem, por forma que a ALD Automotive possa diligenciar nesse sentido sempre que possível.”*

Estando perante um contrato de locação e não se aplicando, quanto à restituição do bem locado, o disposto no *Guia do Uso Normal e Prudente*, a questão deve ser resolvida segundo o disposto no Código Civil. Concretamente, do seu artigo 1043.o, n.o 1, nos termos do qual “*o locatário é obrigado a manter e restituir a coisa no estado em que a recebeu, ressalvadas as deteriorações inerentes a uma prudente utilização, em conformidade com os fins do contrato*”. O ponto de partida para esta análise é o estado em que coisa foi entregue ao Reclamante - na condição de novo -, sabendo-se que a finalidade de um contrato de locação automóvel é a circulação com o mesmo.

Por outro lado, não pondo o Reclamante em causa o valor da reparação de cada um dos danos identificados no Relatório de Estado de Veículo (cf. fls. 8 a 11), mas apenas a sua responsabilidade por tais danos, a questão passa por responder se os danos constantes do mencionado Relatório, e que a Reclamada transferiu para o Reclamante, através de fatura SMI 543385, são, ou não, provenientes de uma utilização prudente. Se a resposta for afirmativa, as deteriorações aí descritas correm por conta do locador (a Reclamada). Caso contrário, são devidas pelo Reclamante.

Ora, compulsadas as situações identificadas no mencionado Relatório (imagens dos danos, respetiva localização no veículo e extensão dos mesmos), considera-se que as deteriorações descritas nos n.o<sup>s</sup> 4, 5, 6, 7, 8, 19 e 26 do Relatório de Estado do Veículo permitem inferir uma utilização prudente, isto é, inerente a um uso ordinário, devendo ser suportados pela Reclamada. Em nosso entender, uma utilização prudente, segundo um juízo de normalidade, de um veículo automóvel ao longo de 84 meses, que se destina a circular, estacionar, parquear, etc., admite as referidas deteriorações, ainda que com uma utilização prudente. Quanto às situações descritas no Relatório de Estado do Veículo sob os n.o<sup>s</sup> 1, 2, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 23, atendendo ao local das mesmas e à sua extensão, as mesmas permitem inferir que não estamos perante deteriorações provenientes de uma utilização prudente. Logo, são da responsabilidade do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em suma, a Reclamada tem direito a ser indemnizada das deteriorações correspondentes aos n.ºs 1, 2, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 23 do Relatório de Estado de Veículo.

Termos em que procede parcialmente a Reclamação.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, deverá a fatura SMI/543385 emitida pela Reclamada ser objeto de correção, eliminando-se da mesma valor dos danos descritos sob os n.ºs 4, 5, 6, 7, 8, 19 e 26 Relatório de Estado do Veículo.

Fixa-se à ação o valor de € 1.649,82 (mil seiscientos e quarenta e nove euros e oitenta e dois cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**