



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

Proc. nº 1947/25

## SENTENÇA

### I - Relatório:

██████████ apresentou reclamação contra ██████████.

Tendo celebrado com a Reclamada um contrato de aluguer de veículo automóvel (*rent a car*), entre 23 e 24 de julho de 2025, alegou a existência de múltiplos incumprimentos contratuais e legais:

- Um atraso de 70 minutos na entrega do veículo;
- O fornecimento de um veículo com ar condicionado defeituoso;
- Um funcionário da Reclamada incorreu numa prática comercial agressiva proibida (intimidação);
- Houve enriquecimento sem causa da Reclamada referente ao não reembolso de combustível excedente;
- Existiu uma subsequente falha de má fé no tratamento profissional da reclamação que foi registada no Livro de Reclamações.

Pretende o reembolso total da taxa de aluguer (€ 108,00) e do combustível excedente (€ 20,00), assim como um pedido de desculpas formal por escrito.

No decurso do processo veio declarar ainda que pretende uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de € 100,00.

O Reclamante não compareceu na tentativa de conciliação, tendo ficado a constar da respetiva ata que a Reclamada reconhecia o direito do Reclamante ao recebimento da quantia de € 20,00 referente ao combustível excedente.

Foi designada dia para a audiência de julgamento na qual compareceu o representante legal da Reclamada, tendo prestado declarações.

Foram inquiridas as duas testemunhas apresentadas pela Reclamada.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Procedeu-se ainda ao visionamento de gravações de imagem registadas pelo sistema de gravação existente nas instalações da Reclamada apresentadas pelo seu representante respeitantes, quer ao dia da celebração do contrato e entrega do veículo, quer ao dia da sua devolução por parte do Reclamante.

## II - Factos provados:

O Reclamante contratou com a Reclamada um contrato de aluguer de veículo automóvel (*rent a car*) para os dias 23 e 24 de Julho de 2025.

O Reclamante chegou pelas 9 horas e 25 minutos, ligeiramente atrasado. Uma vez que, entretanto, havia outro cliente a ser atendido, teve de esperar mais algum tempo até assinar o contrato e receber o veículo, o que ocorreu por volta das 10 horas, sem que tivesse apresentado qualquer objeção.

Tanto na ocasião em que recebeu o veículo, como durante os dias em que o utilizou e mesmo no dia da entrega nada foi referido pelo Reclamante acerca de algum problema relacionado com o sistema de ar condicionado.

O Reclamante procedeu à devolução do veículo na data combinada e, nessa ocasião, o funcionário da Reclamada, [REDACTED], procedeu à vistoria do mesmo nos termos habituais, verificando se existia ou não algum dano provocado durante o período de duração do contrato.

Enquanto era feita esta vistoria, o Reclamante seguiu [REDACTED], filmando também o veículo, sem que houvesse qualquer discussão entre ambos e de forma inteiramente pacífica.

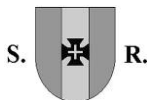
Quando, para finalizar a vistoria, o [REDACTED] se encontrava já no interior do veículo a fim de registar os quilómetros que haviam sido percorridos, verificou que o Reclamante continuava a recolher imagens incidindo sobre a sua própria pessoa no interior do veículo, sendo avisado pelo [REDACTED] de que tal não lhe era permitido, o que o Reclamante acatou sem qualquer discussão.

Depois disso, o Reclamante e [REDACTED] dirigiram-se ao *guichet* de atendimento ao público a fim de ser formalmente concluída a devolução do veículo, o que foi feito, tendo sido encerrado o processo.

Não houve nesta ocasião nem em momento anterior ou posterior qualquer discussão entre ambos.

Também não houve da parte do Reclamante qualquer reclamação respeitante ao estado em que se encontrava o sistema de ar condicionado ou relativamente ao modo como fora feita a devolução do veículo, factos com que a Reclamada apenas foi confrontada através da reclamação apresentada no “Livro de Reclamações”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A Reclamada reconheceu logo na tentativa de conciliação o direito do Reclamante à restituição da quantia de € 20,00 referente ao combustível excedente.

Na audiência de julgamento a Reclamada apresentou documentos correspondentes à nota de crédito dessa quantia de € 20,00 e à sua devolução ao Reclamante.

Não se apurou de modo algum a versão dos factos que foi apresentada pelo Reclamante.

Em concreto, não se provou que tivesse havido atraso considerável na assinatura do contrato e na entrega do veículo, tudo ocorrendo dentro da normalidade, tendo em conta a hora em que o Reclamante chegou, com algum atraso, e o facto de, entretanto, haver outro cliente a ser atendido.

Não se provou que o sistema de ar condicionado estivesse avariado, sendo que a tal respeito não foi feita perante a Reclamada qualquer reclamação no período em que utilizou o veículo ou no momento da sua devolução.

Também não se provou a versão apresentada pelo Reclamante acerca do comportamento do funcionário da Reclamada [REDACTED] na ocasião da devolução do veículo, a qual correu dentro da normalidade, com o Reclamante a proceder à filmagem do veículo, ao mesmo tempo que o funcionário da Reclamada, [REDACTED], procedia à verificação de eventuais danos. Essa filmagem apenas terminou quando o funcionário da Reclamada se encontrava no interior do veículo e constatou, então, que o Reclamante prosseguia com a gravação dirigida ao interior do veículo, abrangendo a sua pessoa.

A decisão da matéria de facto resulta essencialmente da audição das testemunhas e do representante legal da Reclamada.

[REDACTED], representante legal da Reclamada, prestou declarações referindo que apenas teve contacto com o caso depois do registo da reclamação no Livro de Reclamações, o que o levou a verificar o que verdadeiramente ocorrera perante os funcionários intervenientes e as imagens registadas no sistema interno, concluindo que tudo se passou dentro de parâmetros da normalidade.

[REDACTED] foi a pessoa com quem o Reclamante contactou na ocasião em que foi assinado o contrato de aluguer e foi feita a entrega do veículo, declarando também que tudo ocorreu dentro da normalidade.

[REDACTED] foi quem procedeu à receção do veículo na ocasião em que foi devolvido, declarando que tudo ocorreu dentro da normalidade, procedendo à vistoria do veículo, ao mesmo tempo que o Reclamante efetuava a gravação de imagens do exterior do mesmo veículo.

No decorrer da inquirição desta testemunha foi solicitado ao representante legal da Reclamada que disponibilizasse as gravações relacionadas com a entrega e a devolução do





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

veículo, o que foi feito a partir das gravações que tinha no seu *smartphone* sem qualquer objeção, tendo sido feito o respetivo visionamento nesse aparelho.

O depoimento da testemunha [REDACTED] foi corroborado pelo visionamento das gravações disponibilizadas e que demonstraram, de uma forma manifesta, a ausência do clima de intimidação invocado pelo Reclamante ou qualquer discussão que tivesse ocorrido a respeito da devolução do veículo ou do comportamento do Reclamante em torno da filmagem do veículo.

A mesma testemunha apenas referiu que, tendo constatado que o Reclamante prosseguia com a gravação de imagens através do telemóvel quando se encontrava no interior do veículo a registar os quilómetros que haviam sido percorridos lhe perguntou se estava a gravar a sua pessoa, avisando-o de que não autorizaria. Perante estas objeções, o Reclamante interrompeu a gravação sem qualquer discussão e ambos se dirigiram para o local onde iria ser assinado o documento comprovativo da devolução do veículo.

A respeito da entrega da quantia de € 20,00 referente ao combustível excedente foi relevante o depoimento deste representante da Reclamada e os documentos que apresentou na audiência de julgamento.

#### **IV - Apreciação do caso:**

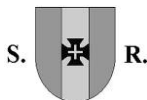
1. Tratando-se de uma reclamação que pretendia traduzir a existência de um conflito entre o consumidor e a empresa de aluguer de veículos automóveis, é manifesto que nenhum direito pode ser reconhecido ao Reclamante, a não ser o correspondente à devolução da quantia de € 20,00.

Na verdade, independentemente da sustentação jurídica do pedido de indemnização envolvendo o alegado atraso na entrega do veículo, a alegada deficiência do sistema de ar condicionado e o alegado comportamento do funcionário da Reclamada aquando da sua devolução e, depois, a respeito do tratamento da reclamação por parte da Reclamada, os factos provados não demonstram minimamente o incumprimento de deveres contratuais ou sequer alguma atuação suscetível de determinar danos de natureza não patrimonial.

De forma alguma encontra justificação a reclamação e bem assim as insistentes intervenções do Reclamante ao longo do processamento da presente reclamação e que os autos bem demonstram.

2. Começando pela ocasião em que foi celebrado o contrato e em que o veículo foi entregue ao Reclamante, é de notar que o atraso que ocorreu relativamente à hora em que a entrega deveria ser feita é imputável, numa parte, ao próprio Reclamante, e na parte restante, às vicissitudes da atividade comercial da Reclamada.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

**TRIBUNAL ARBITRAL**

Mas ainda que, porventura, todo o atraso verificado fosse de imputar à Reclamada, não existiria base legal para considerar a violação significativa de alguma obrigação, na medida em que a atividade exercida no âmbito do aluguer de veículos automóveis não exige necessariamente que a entrega do veículo seja efetuada exatamente na hora indicada, sendo natural que outras vicissitudes determinem alguma demora. Demora esta que, não sendo excessiva, se inscreve nos riscos normais de qualquer contratação.

Também não existe base factual para concluir pela existência de alguma avaria do sistema de ar condicionado, a qual, de todo o modo, não foi declarada durante o período de duração do contrato ou sequer quando este terminou. Seria em cada uma destas ocasiões que, a existir alguma deficiência relevante, deveria ter sido comunicada à Reclamada a fim de tomar as providências que as circunstâncias justificassem.

**3.** Nenhuma razão assiste também ao Reclamante relativamente à alegada atuação intimidatória do funcionário da Reclamada aquando da devolução do veículo. Tendo o Reclamante o inequívoco direito de proceder à gravação de imagens relativas ao estado em que se encontrava o veículo aquando da sua devolução, a fim de se prevenir em relação a eventuais imputações de danos que não fossem da sua responsabilidade, tal não lhe conferia a possibilidade de incluir nessa filmagem o funcionário da Reclamada que, pela forma habitual, procedia à mera verificação do estado do veículo e ao registo dos quilómetros percorridos.

Seguro é que mesmo tendo sido efetuado algum registo da sua pessoa, tal não determinou qualquer alteração entre ambos, limitando-se o funcionário da Reclamada a fazer notar ao Reclamante o que este deveria saber, ou seja, que, sendo legítima a filmagem do exterior do veículo, não o era a gravação de imagens do funcionário, mais a mais numa ocasião em que, com toda a naturalidade, procedia à verificação dos elementos que interessavam à atividade comercial da Reclamada.

Neste contexto, não existe a menor base para apontar à Reclamada o incumprimento contratual ou qualquer atuação pautada pela agressividade ou por manifestações de má fé durante ou depois da celebração do contrato ou mesmo depois da apresentação da reclamação no Livro de Reclamações.

Tão pouco faz sentido a invocação da Diretiva 2005/29/CE relativa a práticas desleais das empresas da qual resultou a transposição para o direito nacional através do Dec. Lei nº 57/2008, de 26 de março, já que a matéria de facto não sustenta a existência de qualquer atuação suscetível de integrar práticas desleais, ações enganosas ou práticas agressivas.

**4.** Por conseguinte, para além da devolução da quantia de € 20,00 nos termos que foram assumidos espontaneamente pela Reclamada, nenhum direito de indemnização encontra fundamento na matéria de facto apurada.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

**V - Decisão:**

**Face ao exposto, sendo reconhecido ao Reclamante o direito à devolução por parte da Reclamada da quantia de € 20,00, decide-se julgar improcedente, no mais, a reclamação.**

Sem custas.

Funchal, 26-11-25

A. Abrantes Geraldes

