Proc. n.º 1393/2023

SENTENÇA

Demandante: residente

Demandada:
sucursal em com representação em no aeroporto de

1. Relatório

1.1. O demandante residente na apresentou no TRIAVE, reclamação contra pedindo a condenação da demandada a reembolsá-lo no valor de 78 euros euros, correspondente ao montante pago pelo aluguer de um veículo automóvel, e bem assim a indemniza-lo no montante de 250,88 euros a título do preço pago pelo aluguer de um outro veículo. Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, esta alega, em suma, que celebrou com a um contrato de transporte aéreo e simultaneamente procedeu ao aluguer de um veículo automóvel a levantar no aeroporto de
Alegou que pagou pelo aluguer um total de 78 euros e que o pagamento foi realizado através de cartão de débito, sem qualquer inconveniente levantado pela demandada. Alegou ainda que chegado ao local para levantamento do veículo não lhe foi permitido proceder ao levantamento do mesmo por não possuir cartão de crédito físico em seu nome. Mais alegou que teve de recorrer a outra agência e que pelo aluguer de outro automóvel pagou 250,88 euros, mais do dobro do que contratou. No que concerne ao valor pago à demandada alegou que tentou reaver o mesmo, mas sem sucesso.

*

1.2. Citada, a demandada apresentou contestação alegando, em suma que o demandante foi devidamente informado de que por ocasião do levantamento da viatura teria de apresentar um cartão de crédito em seu nome, com fundos suficientes para cobrir a caução, e que o não cumprimento dessa obrigação poderia fundamentar a recusa da locadora em disponibilizar o veículo. Mais alegou que o demandante foi informado que nessa eventualidade não seria efetuado qualquer

reembolso. Ademais alegou inexistir razão de facto e direito para que a demandada fosse condenada no pagamento do valor despendido pelo demandante pelo aluguer de nova viatura.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil fixa-se o valor da causa em 328,88 euros, por ser este valor peticionado pelo demandante.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se a demandada pode ser condenada ao pagamento do montante de 328,88 euros, a título de devolução de 78 euros pagos pelo aluguer de um veículo automóvel, e bem assim a indemnizá-lo no montante de 250,88 euros a título do preço pago pelo aluguer de um outro veículo.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio, o pedido do demandante e a contestação, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão do enquadramento do serviço prestado e contratado entre as partes, a questão da aplicabilidade da lei da defesa do consumidor aprovada pela Lei n.º 24/96 de 31 de julho na sua redação atual, e do regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na redação atual, a verificação dos pressupostos da obrigação da devolução do preço pago e a verificação dos pressupostos da indemnização peticionada.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos factos

4.1.1. Factos provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

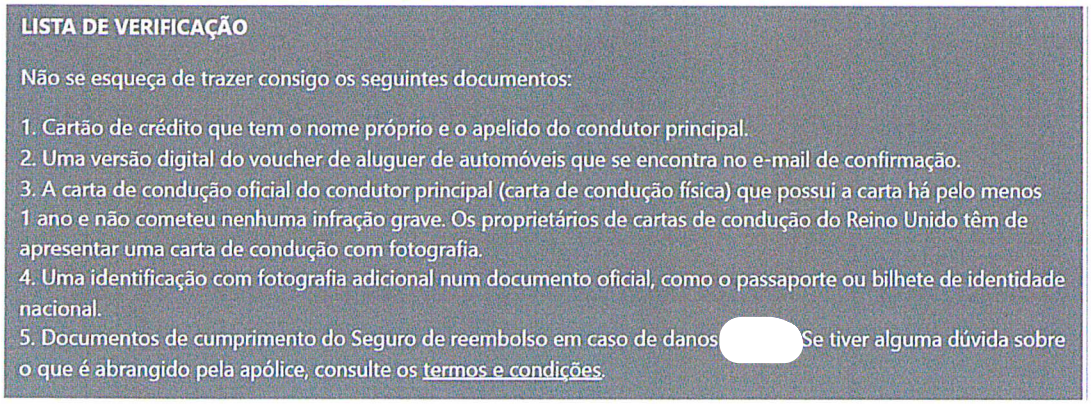
1. A Demandada tem como objeto social, ente outros, o serviço de transporte aéreo;
2. A demandada explora o website através da qual comercializa os seus serviços assim como procede a reservas de aluguer de veículos automóveis em regime de mercado em linha;
3. No dia 10 de março de 2023 o demandante, através do site contratou um aluguer de uma viatura entre os dias 29 de março de 2023 e 3 de abril de 2023, a ser levantada no aeroporto de e bem assim contratou um seguro de franquia;
4. O aluguer da viatura foi realizado com a empresa denominada comercialmente e o seguro de franquia pela seguradora denominada comercialmente por
5. Pelo aluguer da viatura o demandante pagou o montante de 26,75 euros, e pelo seguro de franquia o demandante pagou 52,07 euros;
6. No mesmo dia 3 de março de 2023 a demanda remeteu ao demandante um correio eletrónico através do qual confirmou a reserva do aluguer da viatura e remeteu a hiperligação para acesso ao respetivo voucher;
7. Do correio eletrónico remetido pela demandada ao demandante constava a seguinte informação:

Sem estes documentos obrigatórios não pode levantar o seu automóvel

- ✓ Cartão de crédito em nome do condutor principal, com um limite suficiente para cobrir a franquia (EUR1200.00)
- ✓ A carta de condução oficial do condutor principal (carta de condução física) e uma carta de condução internacional (quando aplicável)
- ✓ Uma identificação com fotografia válida (por ex., passaporte)
- ✓ Voucher. Apresente uma cópia impressa do seu voucher ao balcão quando levantar o seu automóvel

Consulte o seu voucher para obter a lista completa dos documentos obrigatórios

8. Do voucher remetido pela demandada consta ainda a seguinte informação:



LISTA DE VERIFICAÇÃO

Não se esqueça de trazer consigo os seguintes documentos:

1. Cartão de crédito que tem o nome próprio e o apelido do condutor principal.
2. Uma versão digital do voucher de aluguer de automóveis que se encontra no e-mail de confirmação.
3. A carta de condução oficial do condutor principal (carta de condução física) que possui a carta há pelo menos 1 ano e não cometeu nenhuma infração grave. Os proprietários de cartas de condução do Reino Unido têm de apresentar uma carta de condução com fotografia.
4. Uma identificação com fotografia adicional num documento oficial, como o passaporte ou bilhete de identidade nacional.
5. Documentos de cumprimento do Seguro de reembolso em caso de danos Se tiver alguma dúvida sobre o que é abrangido pela apólice, consulte os termos e condições.

9. No mesmo documento consta ainda, no separador política de cancelamento e não comparência, que as reservas pré-pagas na totalidade podem ser canceladas até 48 horas antes do levantamento da viatura sendo o consumidor reembolsado na íntegra;
10. Consta ainda daquele documento que o não fornecimento de um cartão de crédito em nome do condutor principal com fundos suficientes disponíveis será tratado como "não comparência" e que nesse caso não será realizado qualquer reembolso;
11. Em data não concretamente apurada, mas seguramente durante o mês de março de 2023 a demandada debitou ao demandante o valor contratualizado pelo aluguer da viatura e respetivo seguro;
12. Para o pagamento o demandante utilizou o seu cartão de débito, apesar de ter sido informado no resumo da transação constante do correio eletrónico de confirmação datado de 10 de março de 2023, que o método de pagamento utilizado foi cartão de crédito;
13. O demandante sabia que não possuía qualquer cartão de crédito em seu nome, mas ainda assim não procedeu ao cancelamento da sua reserva;
14. À data de levantamento do veículo o demandante dirigiu-se à locadora da viatura e ali foi-lhe recusado o levantamento da mesma porquanto não possuía cartão de crédito em seu nome;
15. Perante tal o demandante celebrou um contrato de aluguer com outra locadora de automóveis, tendo pagado um total de 250,88 euros, sendo 52,85 euros (sem IVA) correspondente ao aluguer da viatura e 166 euros correspondente ao seguro (sem IVA), sendo ainda contabilizado um desconto de 25 %.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada, julgo como não provados os seguintes factos:

1. Que a demandada em nenhum momento tivesse informado o demandante da necessidade de possuir um cartão de crédito físico para que pudesse proceder ao levantamento da viatura.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta "*in casu* ", o conteúdo a petição inicial e da contestação, o depoimento de parte do demandante, o depoimento da testemunha arrolada, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

Assim, no que respeita aos factos provados n.º 1 e 2 do ponto 4.1.1, supra descrito, este é manifestamente notório resultando da atividade conhecida da demandada.

A convicção quanto aos factos provados n.º 3, 4, 5, 6 e 7 alicerçou-se na valoração do depoimento de parte do demandante e dos documentos patenteados no processo, designadamente com a impressão do correio eletrónico através da qual a demandada confirma a reserva realizada.

A decisão quanto aos factos provados n.ºs 8, 9 e 10 resulta da impressão completa do voucher remetido pela demandada ao demandante.

O facto provado n.º 11 resultou do conteúdo da petição inicial e da contestação, conjugada com as declarações do demandante.

O facto provado n.º 12 resultou das declarações do demandante conjugada com a

impressão do correio eletrónico através da qual a demandada confirma a reserva realizada.

No que concerne ao facto provado n.º 13, este alicerçou-se nas declarações do demandante devidamente cotejada com as regras da experiência comum.

A convicção quanto aos factos provados n.º 14 e 15 resultou do depoimento do demandante conjugado com a demais prova documental, designadamente com a fatura emitida pela pessoa coletiva em 3 de abril de 2023.

Já quanto à factualidade dada como não provada esta resultou da totalidade da prova produzida em audiência, em especial da impressão do correio eletrónico da demandada, através do qual confirma a reserva efetuada, e da impressão do voucher de aluguer de automóveis, de onde se conclui que o demandante foi advertido para a necessidade de efetivamente ser titular de um cartão de crédito em seu nome.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Resulta da factualidade provada que o demandante utilizou a plataforma explorada pela demandada para realizar um contrato de aluguer de uma viatura sem condutor e respetivo seguro de caução.

Aqui refira-se que a demandada atuou aqui apenas como prestadora de serviço de um mercado em linha, na aceção do art.º 3.º al.ª n) do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, na sua redação atual, porquanto explorava o sítio eletrónico que permitiu a comunicação entre o consumidor e os profissionais com quem realizou a reserva do veículo automóvel e celebrou o contrato de seguro de franquia.

Assim, será apenas nestes termos que a mesma poderá ser responsabilizada, ou seja, na medida em que a sua atuação tenha ou não respeitado o quadro legal vigente e eventualmente causado danos ao demandante que se consubstanciaram no preço pago pelo serviço de aluguer não prestado e respetivo seguro e no montante pago por um novo contrato de aluguer, mais oneroso.

Resulta ainda da factualidade dada como provada que a demandada advertiu o demandante para o facto de que para que pudesse levantar a sua viatura seria necessário possuir um cartão de crédito com o montante mínimo da franquia aplicável, e que caso contrário não lhe seria prestado o serviço.

No que concerne ao dever de informação dispõe o art.º 8.º n.º 1 al.ª f) da Lei n.º 24/96 de 31 de julho que tanto na fase de negociações como na fase da celebração de um contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem o dever de informar o consumidor quanto às modalidades de pagamento, de entrega ou de execução do contrato.

Nos termos do mesmo art.º 8.º n.º 4 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho quando se verifique falta de informação que comprometa a utilização adequada do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato, no prazo de sete dias úteis a contar da data da celebração do contrato de prestação de serviços. Ademais, e nos termos do n.º 5 do mesmo artigo, o prestador dos serviços e os demais intervenientes na cadeia comercial respondem solidariamente pelos danos que causarem, decorrentes da violação do dever de informar.

Por outro lado encontra-se estabelecido pelo art.º 4.º n.º 1 al.ª j) do Regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, aprovado pelo Decreto Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que antes de se vincular a um contrato o prestador de serviços deve facultar ao consumidor, em tempo útil a informação quanto às modalidades de pagamento, de entrega e execução.

Sendo a questão da obrigação da posse de um cartão de crédito com quantia mínima para assegurar a franquia contratada um requisito de execução do contrato tal requisito de informação não consta, contudo, do elenco das informações que não sendo prestadas determinam a não vinculação do consumidor ao contrato, nos termos do art.º 5.º n.º 2, 3, 4 e 9 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro.

Ademais, e ainda que o direito à livre resolução do contrato se encontra excecionado no caso de contratos de aluguer de automóveis, importa aqui referir que ainda assim a demandada assegurava contratualmente o direito ao cancelamento até 48 horas antes do levantamento do veículo assim como a devolução integral dos montantes pagos.

Prosseguindo:

Mediante os factos dados como provados não se nos afigura que a demandada, na execução do seu serviço, tivesse violado os deveres de informação legalmente consignados posto que prestou ao demandante as informações relativas ao modo de execução do contrato, designadamente da obrigatoriedade da posse de um cartão de crédito em seu nome, facto que foi ressalvado nas diversas interações entre a demandada e o demandado, pelo que nos é forçoso concluir que esta parte não pode ser responsabilizada pelos danos alegados pelo consumidor, por não ter sido preenchidos os pressupostos da ilicitude da conduta e do nexo causal.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente improcedente e absolvo a demandada do pedido.

Notifique-se

Figueira da Foz, 10 de dezembro de 2023

O Juiz-Árbitro,

Assinado por: **Armando Jorge Ferreira de Sousa**
Num. de Identificação: 11139666
Data: 2023.12.10 04:06:27+00'00'

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

Resulta da factualidade provada que o demandante utilizou a plataforma explorada pela demandada para realizar um contrato de aluguer de uma viatura sem condutor e respetivo seguro de caução.

A demandada atuou como prestadora de serviço de um mercado em linha, na aceção do art.º 3.º al.ª n) do Decreto-Lei n.º 57/2008 de 26 de março, na sua redação atual, porquanto explorava o sítio eletrónico que permitiu a comunicação entre o consumidor e os profissionais com quem realizou a

reserva do veículo automóvel e celebrou o contrato de seguro de franquia.

Assim, será apenas nestes termos que a mesma poderá ser responsabilizada, ou seja, na medida em que a sua atuação tenha ou não respeitado o quadro legal vigente e eventualmente causado danos ao demandante que se consubstanciaram no preço pago pelo serviço de aluguer não prestado e respetivo seguro e no montante pago por um novo contrato de aluguer, mais oneroso.

No que concerne ao dever de informação dispõe o art.º 8.º n.º 1 al.ª f) da Lei n.º 24/96 de 31 de julho que tanto na fase de negociações como na fase da celebração de um contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem o dever de informar o consumidor quanto às modalidades de pagamento, de entrega ou de execução do contrato.

Nos termos do mesmo art.º 8.º n.º 4 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho quando se verifique falta de informação que comprometa a utilização adequada do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato, no prazo de sete dias úteis a contar da data da celebração do contrato de prestação de serviços. Ademais, e nos termos do n.º 5 do mesmo artigo, o prestador dos serviços e os demais intervenientes na cadeia comercial respondem solidariamente pelos danos que causarem, decorrentes da violação do dever de informar.

Por outro lado encontra-se estabelecido pelo art.º 4.º n.º 1 al.ª j) do Regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, aprovado pelo Decreto Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que antes de se vincular a um contrato o prestador de serviços deve facultar ao consumidor, em tempo útil a informação quanto às modalidades de pagamento, de entrega e execução.

Sendo a questão da obrigação da posse de um cartão de crédito com quantia mínima para assegurar a franquia contratada um requisito de execução do contrato tal requisito de informação não consta, contudo, do elenco das informações que não sendo prestadas determinam a não vinculação do consumidor ao contrato, nos termos do art.º 5.º n.º 2, 3, 4 e 9 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro.

Ademais, e ainda que o direito à livre resolução do contrato se encontra excecionado no caso de contratos de aluguer de automóveis, importa aqui referir que ainda assim a demandada assegurava contratualmente o direito ao cancelamento até 48 horas antes do levantamento do veículo assim como a devolução integral dos montantes pagos.

Mediante os factos dados como provados não se nos afigura que a demandada, na execução do seu serviço, tivesse violado os deveres de informação legalmente consignados posto que prestou ao demandante as informações relativas ao modo de execução do contrato, designadamente da obrigatoriedade da posse de um cartão de crédito em seu nome, facto que foi ressalvado nas diversas interações entre a demandada e o demandado, pelo que nos é forçoso concluir que esta parte não pode ser responsabilizada pelos danos alegados pelo consumidor por lhe faltar o pressuposto da ilicitude e do nexo causal.