Processo n.º 1707/2022/RM

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1.º O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade como resulta do disposto nos artigos 3.º 4.º 8.º e 9.º da Lei n.º24/96 de 31/07;

2.º Estabelece o Decreto-Lei n.º 181/2012, de 06 de agosto de 2012 que o contrato de rent-a-car está sujeito à forma escrita, devendo ser assinado pelas partes (art. 9.º n.º 1);

3º- Caberia ao Reclamante não só a alegação do facto constitutivo do seu direito mas ainda o impulso de prova do mesmo, sendo que à reclamada caberia por seu turno o ónus de provar o integral cumprimento, ou outro facto, seja ele extintivo, impeditivo ou modificativo do direito do consumidor (art. 342º n.os 1 e 2 do C. Civil);

4.º Provando-se que a falta de conformidade na execução do contrato de ren-a-car não é imputável à reclamada, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que reclamada cumpriu o ónus da prova previsto no artigo 344.º n.º 1 do Código Civil

5.º O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente;

6.º- O devedor só quando falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação é que se torna responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC);

7.º- Tendo resultado provado que houve pela reclamada cumprimento do clausulado há que improceder totalmente a pretensão do reclamante.

I – Relatório

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo a devolução do valor de €387,00 (trezentos e oitenta e sete euros), por considerar que tal montante

lhe foi imposto e não contratado e por considerar que nunca foi informado de tal montante.

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, devidamente notificada fez-se representar na audiência arbitral pelo seu Ilustre Mandatário, com procuração junta aos autos, que no decorrer da mesma apresentou contestação oral nos seguintes termos:

"*Refuta todo o conteúdo do peticionado pelo reclamante, uma vez que resulta dos documentos juntos pelo mesmo que o saldo da conta bancária a 13/06/2022 era de € 3.919,23, em nada constando o valor do plafond do cartão visa, assim como o saldo disponível àquela data.*

As cláusulas contratuais particulares encontram-se no verso do contrato junto com a reclamação.

Uma vez que não consta dos autos o verso daquele contrato, protesta juntar o mesmo, no prazo de 2 dias."

De seguida foi ouvido o Reclamante para os esclarecimentos tidos por pertinentes pelo Tribunal e, de seguida, para os esclarecimentos solicitados pela Reclamada.

De seguida pelo Tribunal foi proferido o seguinte despacho:

"Ficam as partes notificadas para, em 5 dias, juntar ao processo cópia do anterior contrato celebrado entre as mesmas assim como, o reclamante, para vir, no mesmo prazo, juntar cópia do cartão usado nessa compra e a documentação que comprove a forma de pagamento usada nesse contrato de aluguer. No final, deverá ser dado direito de contraditório a cada uma das partes, pelo mesmo prazo. Findo este prazo, o processo deverá ser-me concluso para prolação de sentença."

1.4 Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto as partes não se mostraram disponíveis para uma composição amigável do litígio.

1.5 Feita a junção, pelas partes, em prazo, dos documentos solicitados foi exercido o respetivo contraditório.

II- <u>Objeto do litígio</u>

A presente querela cinge-se na questão de saber se, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo

342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para que a reclamada preste ao reclamante indemnização no valor de €387,00 (trezentos e oitenta e sete euros).

III- Saneador

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1.Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

1. O reclamante celebrou, na qualidade de locatário, com a Reclamada um contrato de locação de viatura de marca com a matrícula registado sob o númerc com vigência entre as 17h00m do dia 13 de junho de 2022 e as 14h00m do dia 01 de julho de 2022- facto que julga provado atendendo ao teor do **doc. n.º 3** junta com a reclamação e **doc. n.º 1** junto aos autos pela Reclamada a 22 de novembro de 2022;

2. Pelo aluguer da viatura identificada em 1) acordaram reclamante e reclamada o pagamento da quantia de €301,86 (trezentos e um euros e oitenta e seis cêntimos) – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

3. A título de caução pagou o reclamante a quantia de €300,00 (trezentos euros) – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

4. Aquando do levantamento do veículo identificado em 1) pagou o reclamante à reclamada, para além do valor da caução identificado em 3), a quantia de €707,86 (setecentos e sete euros e oitenta e seis cêntimos) relativa à tarifa de aluguer,

· facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

5. À data de 13.06.2022 o cartão (cartão de débito) do reclamante não se encontrava bloqueado e o saldo era de €3.919,23 (três mil novecentos e dezanove euros e vinte e três cêntimos) – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 6** junto com a reclamação;

6. O com o qual o reclamante efetuou o pagamento do aluguer da viatura à reclamada, é, desde 14.09.2019 um cartão de débito – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 6** junto com a reclamação;

7. O reclamante foi informado dessa alteração, na S/ caixa postal, no dia 05.07.2019 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 6** junto com a reclamação;

8. O reclamante no contrato de aluguer de viatura que celebrou com a reclamada obrigou-se, para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, a prestar caução em cartão de crédito – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto pela reclamada a 22 de novembro de 2022.

4.2 Factos essenciais não provados

Considera-se não provado:

1. Que o do reclamante fosse um cartão de crédito e que este tivesse plafond suficiente para subscrever o serviço de gestão via verde ou para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato;

2. Considerada a matéria em causa, não existem outros factos não provados, com interesse para a decisão.

V- <u>Motivação</u>

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua

experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.C na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g. força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. artº 371º, do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas pelo reclamante, designadamente comprovativos dos pagamentos efetuados à reclamada e ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Por seu turno, a **matéria dada por não provada**, decorre essencialmente do documento bancário junto aos autos pelo reclamante do qual resulta que apesar de ter saldo na conta bancária não era titular de qualquer cartão de crédito.

VI- <u>Da Fundamentação de Direito</u>

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da reclamada é ilícita e, consequentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor peticionado pelo reclamante a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da reclamada cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07 e no Decreto-Lei n.º181/2012 de 06 de agosto.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade como resulta do disposto nos artigos 3.º 4.º 8.º da Lei n.º24/96 de 31/07.

Assim resulta designadamente do disposto no art. 3.º al. a), d), e) e f) *"O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À protecção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos."*

E bem assim do disposto no art. 4.º n.º 1 que *"Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor."*

Acresce que resulta do art. 8º n.º 1 *que "- O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)"* .

Ora o contrato objeto dos autos está regulado, expressamente, no Decreto-Lei n.º 181/2012, de 06 de agosto de 2012.

Decorre deste diploma legal que o contrato de *rent-a-car* está sujeito à forma escrita, devendo ser assinado pelas partes (art. 9.º n.º 1).

Resulta do artigo 9.º n.º 7 al.s b) e g) do suprarreferido Decreto-Lei n.º 181/2012, de 06 de agosto de 2012 que o reclamante tem direito a opor-se a valores relativos a despesas apresentadas pelo locador e este deve provar que os danos sofridos são imputáveis ao Reclamante e qual o respetivo valor.

Aplicando o direito acabado de citar à matéria de facto que resultou provada este tribunal conclui, que a reclamada forneceu ao reclamante as informações necessárias para proceder à cobrança de caução e bem assim à obrigatoriedade de apresentação de um cartão de crédito para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato entre ambos celebrado.

Este tribunal arbitral não tem dúvidas que tal condição ficou estabelecida entre as partes, que por se tratar de informação pré-contratual tem carácter vinculativo e é parte integrante do contrato celebrado, que a reclamada cumpriu os termos de contrato de rent-a-car.

Acresce que sempre poderia o reclamante ao lhe ser exigido cartão de crédito e não o tendo apresentado resolver o contrato com devolução do montante pago, opção que entendeu não tomar.

Provando que a falta de conformidade na execução do contrato não lhe é imputável, este tribunal arbitral concluiu, por isso, que reclamada cumpriu o ónus da

prova previsto no artigo 344.º n.º 1 do Código Civil, e, por isso, conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 350º n.º 2 do CC.

Caberia assim ao Reclamante não só a alegação do facto constitutivo do seu direito mas ainda o impulso de prova do mesmo, sendo que à reclamada caberia por seu turno o ónus de provar o integral cumprimento, ou outro facto, seja ele extintivo, impeditivo ou modificativo do direito do consumidor (art. 342º n.os 1 e 2 do C. Civil).

O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) de forma integral (art.º 763º CC), o que significa que, a menos que outra coisa resulte de acordo entre as partes, o devedor só se desobriga da sua prestação se cumprir o contrato globalmente.

Consequentemente, o devedor só quando falte culposamente ao cumprimento da sua obrigação é que se torna responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC).

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a reclamada atuou de forma lícita e sem violação das normas dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n. º24/96, de 31/07 e do disposto no Decreto-Lei n.º 181/2012, de 06 de agosto de 2012 pelo que terá necessariamente de concluir que não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil para que a reclamada fosse condenada a indemnizar o reclamante.

Tendo resultado provado que houve pela reclamada cumprimento do clausulado há que improceder totalmente a pretensão do reclamante.

VII- Decisão

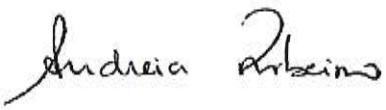
Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a reclamada do pedido.

O valor do processo fixa-se em **€387,00 (trezentos e oitenta e sete euros)**, *nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*
Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se o original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 12 de fevereiro de 2023

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)