PROC. N.º 286/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **Pela qualidade de consumidor que a Reclamante assume, as Reclamadas estão obrigadas a um especial dever de informação, ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07).**

II. ***O 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, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; b) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso.***

III. ***A* obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.**

A) RELATÓRIO:

No dia 27/01/2023, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede em 1ª Reclamada), e contra a Reclamada com sede na (doravante, 2ª Reclamada), alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Através do site da empresa em novembro de 2022, alugou uma viatura pelo valor total de €120,32, valor incluído como seguro de proteção completa, para uma viagem aos Açores, entre os dias 12 e 16 de novembro de 2022;

2) No dia 12/11, quando se deslocou às instalações da empresa no aeroporto de para levantar a viatura, a colaboradora da empresa informou que o cartão de crédito não tinha plafond suficiente para a caução (€1.500,00) – valor que nunca foi informada aquando da reserva online – e assim sendo, teriam de cancelar o valor da reserva online e efetuar reserva presencial;

3) Assim fez e para o efeito pagou pelo mesmo número de reserva, presencialmente, o valor de €112,26 e uma caução de €50,00;

4) Ficou com a plena consciência e pela informação transmitida que nada mais teria a pagar;

5) No dia 13/12/2022 verificou com perplexidade, que foi debitado na sua conta bancária o valor de €122,83, valor debitado pela

6) Como certamente seria lapso, pois o valor da reserva já estava pago presencialmente no balcão do aeroporto, reclamou de imediato da situação;

7) Em resposta, informaram que o valor do voucher adquirido online foi aplicado e supostamente adquiriu produtos adicionais;

8) Não pode de todo concordar com a posição das reclamadas, pois estão a duplicar o pagamento do aluguer;

9) Em momento algum foi informada de valores ou produtos adicionais, nem aceitou, nem assinou novas condições contratuais.

Peticiona a devolução do valor de €122,83.

*

A 1ª Reclamada não apresentou contestação.

*

Em **Contestação**, a 2ª Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) É uma sociedade comercial que se dedica ao aluguer de veículos automóveis ligeiros, com e sem condutor e ao comércio de veículos automóveis ligeiros;

2) As Reclamadas mantêm entre si uma parceria comercial, nos termos da qual a 1ª Reclamada utiliza os veículos automóveis de que a 2ª Reclamada dispõe para fazer face aos contratos de aluguer que celebra, mediante o pagamento de uma contrapartida a esta última;

3) Em novembro de 2022, em data não apurada, a Reclamante, ao efetuar uma reserva junto da 1ª Reclamada, nomeadamente através do website que esta disponibiliza, celebrou com esta um contrato de aluguer de veículo automóvel;

4) A reserva do referido veículo foi-lhe transmitida, com o único propósito de permitir a gestão da sua frota, de forma a poder assegurar a disponibilidade da viatura alugada pela reclamante nas datas constantes da reserva, o que esta fez;

5) Conforme é do conhecimento da Reclamante e tal como consta do email que recebeu, iria bloquear um depósito no cartão de crédito do condutor principal, tendo a Reclamante a possibilidade de adquirir uma cobertura adicional de diretamente no balcão para reduzir ou remover o valor do seu deposito;

6) No dia 12/11/2022, aquando da sua deslocação às suas instalações, onde pretendia levantar a viatura que havia alugado junto da 1ª Reclamada, a Reclamante foi informada pela colaboradora aí em funções de que não tinha sido possível bloquear o valor do depósito (caução) no seu cartão de crédito;

7) Tal como havia sido informada no email suprarreferido e sendo igualmente esclarecida pela colaboradora, a Reclamante subscreveu um serviço extra que permitia a redução da franquia para a quantia de €50,00, mediante o pagamento do valor diário de €12,93;

8) Adicionalmente, a Reclamante subscreveu ainda quatro serviços adicionais, conforme consta do cotrato celebrado, designadamente os serviços de proteção de pneus
no valor diário de €3,56, de proteção de para brisas (wdw), no valor diário de €2,06, assistência em viagem de emergência (PERS), no valor diário de €3,05 e a lavagem da viatura, pelo valor único de €10,34, totalizando, a par da taxa de redução de franquia, o valor de €112,26;

9) Foi precisamente esse o valor que foi debitado com a plena consciência e com o conhecimento da Reclamante;

10) Repare-se que a subscrição destes serviços adicionais constituiu a primeira e única relação contratual entre si e a Reclamante;

11) Mais ainda, emitiu fatura discriminada, onde é possível identificar todos estes serviços, o que se verifica igualmente no contrato celebrado com a Reclamante;

12) Do contrato é possível verificar a menção de aplicação do voucher booking n.º isto é, a reserva feita junto da 1ª Recamada;

13) Reserva que tendo sido celebrada única e exclusivamente com a 1ª Reclamada, foi também por esta debitada;

14) Não tem qualquer interferência na celebração e processamento dos contratos pela 1ª Reclamada, apenas se limitando à disponibilização das viaturas e, quando solicitado pelo cliente, a oferta de serviços adicionais;

15) Não corresponde de todo à verdade que os serviços contratados tenham sido cobrados em duplicado já que os mesmos foram contratualizados, disponibilizados e faturados;

16) Toda a informação acima alegada foi previamente facultada à Reclamante, ao contrário do que esta alega;

17) De acordo com o exposto, resulta claro e inequívoco que cumpriu os termos contratualizados e disso mesmo deu conhecimento ao Requerente, o qual veio alegar factos não verdadeiros na sua reclamação;

18) Não tem qualquer controlo nas cobranças efetuadas pela sua parceira, a 1ª Reclamada, pelo que não tem poderes para proceder à restituição de qualquer montante por ela cobrada.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 27/04/2023, no Salão Nobre da Câmara Municipal de Fafe, sita na Avenida 5 de Outubro, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €122,83 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

A presente ação visa apreciar e decidir a (in)existência do direito da Reclamante a ser reembolsada do montante de €122,83.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) As Reclamadas mantêm entre si uma parceria comercial, nos termos da qual a 1ª Reclamada utiliza os veículos automóveis de que a 2ª Reclamada dispõe para fazer face aos contratos de aluguer que celebra, mediante o pagamento de uma contrapartida;

2) Em novembro de 2022, a Reclamante procedeu à reserva de uma viatura, através do site da 1ª Reclamada, pelo valor total de €120,32, para uma viagem entre os dias 12 e 16 de novembro de 2022;

3) O preço da reserva incluía um seguro denominado "seguro de cobertura superior";

4) A reserva do referido veículo foi transmitida à 2ª Reclamada, de forma a assegurar a disponibilidade da viatura alugada pela Reclamante nas datas constantes da reserva;

5) Aquando da reserva inicial, a Reclamante foi informada de que a 2ª Reclamada iria bloquear um depósito no cartão de crédito do condutor principal, tendo a possibilidade de adquirir uma cobertura adicional diretamente no balcão para reduzir ou remover o valor do depósito;

6) No dia 12/11/2022, quando a Reclamante se deslocou às instalações da 2ª Reclamada no aeroporto de para levantar a viatura, a colaboradora ao serviço da 2ª Reclamada informou-a de que o seu cartão de crédito não tinha plafond suficiente para garantir a caução necessária de €1.500,00;

7) A Reclamante pagou o valor de €112,26 e uma caução de €50,00 à 2ª Reclamada;

8) O valor de €112,26 pago pela Reclamante corresponde à subscrição de quatro serviços extra e de uma taxa de redução de franquia no valor diário de €12,93;

9) A Reclamante ficou com a consciência de que nada mais teria a pagar;

10) A Reclamante apresentou reclamação e foi informada de que o valor do voucher adquirido online foi aplicado e que tinha adquirido produtos adicionais.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) Aquando da reserva junto da 1ª Reclamada, a Reclamante foi informada de que o valor do depósito no cartão de crédito pela 2ª Reclamada seria €1.500,00;

b) A 2ª Reclamada informou a Reclamante de que teria de cancelar o valor da reserva online e efetuar nova reserva presencial;

c) A 2ª Reclamada informou a Reclamante sobre os produtos adicionais faturados;

d) A 2ª Reclamada emitiu fatura discriminada onde é possível identificar todos os serviços subscritos, o que se verifica igualmente no contrato celebrado com a Reclamante;

e) Os serviços subscritos correspondiam a 1) um serviço de proteção de pneus no valor diário de €3,56, 2) um serviço de proteção de para brisas (wdw), no valor

diário de €2,06, 3) um serviço de assistência em viagem de emergência (PERS), no valor diário de €3,05 e 4) um serviço de lavagem da viatura, pelo valor único de €10,34;

f) Do contrato é possível verificar a menção de aplicação do voucher junto da 1ª Recamada;

g) No dia 13/12/2022, a 1ª Reclamada debitou o valor de €122,83 da conta da Reclamante.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela testemunha gestora de reservas em regime de prestação de serviços à 2ª Reclamada, foi dito que não lidou diretamente com a Reclamante e os conhecimentos que demonstrou relacionam-se com a relação que a 2ª Reclamada estabelece com a 1ª Reclamada e com os procedimentos que adota ou deve adotar com o cliente. Referiu que, quando a reserva é feita através do site da 1ª Reclamada, o cliente recebe o voucher que tem o valor da caução que será solicitado, aquando do levantamento, e é informado sobre a necessidade de cartão de crédito para o efeito. Referiu que, por vezes, o plafond do cartão dos clientes não é suficiente para a caução peticionada e, por isso, propõem o pagamento de uma taxa diária que reduz a caução para €0 ou €50,00. Mais referiu que, por defeito, a tarifa já inclui um seguro de responsabilidade civil, um seguro de colisão e capotamento, uma taxa de circulação, a proteção de roubo e condutor adicional. Acrescentou que esta proteção não é negociável e que é distinta dos serviços adicionais contratados pela Reclamante. Disse, ainda, que é sempre proposto fazer a redução da caução e que perguntam aos clientes se pretendem subscrever algum seguro ou serviço extra e que, se o cliente demonstrar interesse, explicam em que consistem os serviços. Explicou, igualmente, que estes serviços não estão relacionados nem têm qualquer interferência

com os serviços prestados pela 1ª Reclamada e que o aluguer é pago pelo cliente à 1ª Reclamada e que, perante a 2ª Reclamada, o cliente só paga serviços extra e/ou a caução. Estas declarações foram relevantes para demonstrar os **pontos 1), 4), 5)** e **8),** sendo que para a prova do **ponto 5)** foi também relevante o doc. 8 junto pela Reclamante, do qual consta que "no balcão, irá bloquear um depósito no cartão de crédito do condutor principal. Certifique-se de que tem saldo suficiente disponível para cobrir o depósito. Pode adquirir uma cobertura adicional de diretamente no balcão – para reduzir ou remover o valor do seu depósito. Por favor, note que: se adquirir uma apólice de ao balcão, esse contrato será entre si e a Este documento também foi relevante quanto à **alínea a)** da matéria não provada, pois, apesar de ter informado a Reclamante sobre a necessidade de depósito junto da 2ª Reclamada, a 1ª Reclamada não indicou qual seria o valor do mesmo, contrariamente ao que a testemunha descreveu como sendo procedimento.

O **ponto 2)** ficou também demonstrado pelo doc. 8 junto pela Reclamante. Pela Reclamante também foi dito que o preço não foi debitado aquando da reserva, tendo sido confrontada já depois do pagamento efetuado junto da 2ª Reclamada com o débito de €122,83 pela 1ª Reclamada.

O **ponto 3)** é facto provado pela apólice junta aos autos (doc. 5). O referido seguro destinava-se a cobrir qualquer franquia por danos ou furto que o cliente tivesse de suportar, o custo de todas as reparações a qualquer peça exterior ou mecânica do veículo, quaisquer taxas de imobilização da empresa de aluguer, quaisquer taxas essenciais de táxi ou reboque, quaisquer custos diretamente relacionados com o cliente trancar-se fora do veículo de aluguer ou com a perda das chaves e taxas administrativas.

O **ponto 6)** ficou demonstrado pelas declarações da Reclamante, da testemunha e da testemunha

O **ponto 7)** ficou provado pelos respetivos comprovativos juntos aos autos, sendo facto confirmado pela 2ª Reclamada.

Quanto ao **ponto 9),** foram relevantes as declarações da Reclamante, prestadas de forma espontânea e clara, sendo que, quer pela Reclamante, quer pela testemunha foi dito que lavaram o carro antes de proceder à sua entrega junto da 2ª Reclamada, depois da sua utilização, ou seja, não tinham qualquer consciência de que nos serviços contratados se encontrava incluído o serviço de lavagem do veículo – nem os restantes serviços indicados pela 2ª Reclamada.

Quanto às **alíneas c), d), e)** e **f)**, trata-se de matéria alegada pela 2ª Reclamada que não foi demonstrada. De facto, a testemunha arrolada identificou os procedimentos gerais adotados pela 2ª Reclamada, mas não teve qualquer intervenção na relação estabelecida com a Reclamante, não tem conhecimento dos termos em que o contrato foi formalizado, que informação foi ou não transmitida, sendo que a Reclamante alega que não foi informada dos serviços adicionais que terão sido contratados, ou seja, não houve qualquer confissão da sua parte. Por outro lado, da análise ao doc. 2 junto pela 2ª Reclamada, não se retira a informação que a 2ª Reclamada pretende extrair. O documento inclui apenas indicação de termos como "pers", "tyres protection", "wdw", "SCDW", "lavagem", com indicação dos respetivos custos (igualmente indicados na fatura – doc. 1) e "road tax", "proteção de furto", "kms", "condutor adicional" "CDW", "imposto único circula", a custo zero. Nem da fatura, nem do contrato, nem do aditamento (junto pela Reclamante como doc. 4), se retira informação clara sobre os serviços contratados, nem que haja sido descontado ou considerado o voucher da reserva realizada pela 1ª Reclamada, já que o contrato se limita a indicar o n.º da reserva. No entanto, não ficou demonstrado que a 2ª Reclamada tenha informado a Reclamante de que teria de cancelar a reserva inicial e realizar uma reserva diferente presencialmente, [**alínea b)** da matéria não provada] sendo que a testemunha foi dito que o cliente nunca paga o serviço de aluguer à 2ª Reclamada, mas diretamente à 1ª, o que decorre também do comprovativo de reserva junto aos autos, no qual é dito que foi emitido um vale/voucher que deverá ser apresentado junto da 2ª Reclamada. também não ficou demonstrado que a 1ª Reclamada tenha cobrado o valor de €122,83, já que, apesar de ter alegando que foi confrontada com o débito desse montante na sua conta, a Reclamante não juntou qualquer comprovativo. Foi formada a convicção de que a Reclamante pagou o valor da reserva à 1ª Reclamada, o que decorre da resposta apresentada pela Reclamada à Reclamante após reclamação. Porém, não ficou demonstrado que concreto valor nem quando foi cobrado [**alínea g)** da matéria não provada].

Por fim, o **ponto 10)** ficou provado pelos docs. 10 e 12 e pelas declarações da Reclamante.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Pela qualidade de consumidor que a Reclamante assume, as Reclamadas estão obrigadas a um especial dever de informação, ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Com efeito, estabelece o n.º 1 do art.º 8 que *o 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, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; b) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso (...). Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.

A Reclamante peticiona a devolução do montante que alega ter pago perante a 1ª Reclamada. Ora, por via do contrato de prestação de serviços celebrado entre a Reclamante e a 1ª Reclamada, a Reclamante comprometeu-se a pagar o custo da reserva e do aluguer do veículo automóvel durante a viagem e a Reclamada, por sua vez, comprometeu-se a garantir a reserva de um veículo, junto da 2ª Reclamada e a pagar, a esta, o respetivo custo do aluguer. Não se verificou qualquer incumprimento pela 1ª Reclamada que a obrigue a compensar a Reclamante ou a proceder à devolução do valor pago, sendo que a Reclamante tampouco demonstrou que tenha procedido ao pagamento do valor cuja devolução aqui peticiona.

Por outro lado, a 2ª Reclamada não cumpriu o dever de informação a que estava obrigada, perante a Reclamante, aquando da subscrição de serviços extra ou, pelo menos, não fez a respetiva prova, conforme lhe competia. Tampouco ficou demonstrado que serviços foram contratados, já que do contrato não resulta qualquer informação nesse sentido, nem foi demonstrado que essa explicação tenha sido prestada de forma verbal. Nesse sentido, estaria a 2ª Reclamada obrigada a indemnizar a Reclamante pelos danos causados, ao abrigo do instituto da responsabilidade civil contratual, o qual estabelece uma presunção de culpa que onera o devedor (art.º 798º CC). No entanto, incumbia à Reclamante demonstrar os restantes pressupostos da responsabilidade civil, em especial o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, pois a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (art.º 563º CC), sendo que, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (art.º 562º CC).

Da petição da Reclamante concluímos que o dano alegado corresponde ao valor de €122,83. Porém, para além de não ter ficado demonstrado que a Reclamante tenha, efetivamente,

pago esse valor, também não ficou provado qualquer nexo de causalidade entre o facto gerador de responsabilidade – violação do direito à informação pela 2ª Reclamada – e o alegado dano – pagamento de €122,83 à 1ª Reclamada. Não ficou provado que, com a assinatura do contrato perante a 2ª Reclamada e com o pagamento a ele subjacente, a Reclamante nada mais teria a pagar ou que ficasse sem efeito a reserva inicialmente realizada, nem que tal informação lhe tenha sido transmitida, sendo que a Reclamante não peticionou a devolução de qualquer valor que tenha sido pago à 2ª Reclamada.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo as Reclamadas do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Fafe, 29 de maio de 2023,

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)