

Processo nº 452/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de Julho

Pedido do Consumidor: Devolução do valor correspondente ao excesso que o reclamante teve que pagar pelo aluguer da viatura em consequência do cancelamento injustificado da reserva efectuada em 12/05/2019 (€362,95).

Sentença nº 115/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogado)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

Foi ditada contestação oral na primeira sessão de Julgamento, a qual foi enviada ao reclamante.

Foi tentado o acordo não tendo sido possível em virtude da reclamada afirmar que, o contrato objeto de reclamação ter sido feito na sequência de um primeiro que já havia caducado.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação da contestação com os documentos juntos à reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 12/05/2019, o reclamante efectuou através do site da empresa reclamada, a reserva do aluguer de uma viatura para os dias 03/07/2019 e 10/07/2019, tendo efectuado o pagamento do valor total de €93,63 (Reserva nº ---).
- 2) Em 03/07/2019, o voo do reclamante (-) atrasou em cerca de 30 minutos da hora prevista, pelo que o reclamante chegou às instalações da reclamada, para levantamento da viatura com cerca de 30 minutos de atraso.
- 3) Contudo, o reclamante foi informado que, devido ao atraso, a sua reserva já fora cancelada, pelo que no momento só tinham disponíveis outras viaturas, com um valor de aluguer mais elevado.
- 4) Dada a necessidade da viatura, o reclamante viu-se obrigado a contratar com a reclamada um novo aluguer, para as mesmas datas (03/07/2019 a 10/07/2019), pelo qual pagou o valor de €456,58 (Contrato nº).
- 5) O reclamante formalizou reclamação pelo descrito, informando que não havia justificação para cancelamento de uma reserva efectuada desde 12/05/2019, tendo sido obrigado a contratar uma viatura por um valor muito mais elevado, solicitando a devolução do valor correspondente ao valor pago em excesso (€362,95), não tendo obtido resposta da reclamada, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da apreciação dos factos objeto de reclamação, dos documentos juntos e da contestação, verifica-se que a necessidade do reclamante ter tido de proceder ao aluguer de uma outra viatura, resultou do avião ter chegado atrasado ao local, conforme consta no nº 2 da reclamação.

Como o reclamante não tomou a viatura na hora prevista, a reclamada cancelou o contrato, uma vez que não se justificava que tivesse a viatura indisponível.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Quando o reclamante pretendeu utilizar a viatura, esta já não estava disponível e por isso viu-se forçado a celebrar outro contrato, que nada tem que ver com o primeiro uma vez que as viaturas são diferentes e a hora da celebração do novo contrato também.

Tratando-se de contratos diferentes, o Tribunal não tem legitimidade para amputar parte do custo relativo ao segundo contrato, por não ser razoável nem pertinente confundi-lo com o primeiro.

Quanto aos seguros que o reclamante fez, é uma questão ausente da reclamação sobre os quais o Tribunal não deve pronunciar-se.

Verifica-se em concreto que, a necessidade do reclamante ter de efetuar novo contrato com a reclamada para se fazer transportar, ficou a dever-se ao atraso na chegada do avião, do qual a reclamada não pode ser responsabilizada.

Trata-se de um facto ocorrido numa outra entidade, que nada tem a ver diretamente com os contratos que a reclamada faz com os passageiros que se fazem transportar nas companhias aéreas, que operam no respetivo aeroporto.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 15 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamada-Advogado)

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente somente o ilustre mandatário da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO:

O mandatário da reclamada apresenta contestação verbal, na qual refere em síntese que o reclamante apareceu ao balcão da reclamada no Aeroporto pelas 00:54:08 Horas no dia 04/07/2019, e que a reclamada já não possuía nesse dia e hora, qualquer viatura correspondente à reserva efetuada pelo reclamante.

Daí o facto o reclamante ter preferido alugar uma viatura de uma categoria superior nesse dia e hora referidos.

Ainda assim, sendo esse aluguer de valor superior e a reserva anterior não reembolsável, foi-lhe creditado no novo contrato o valor que o reclamante despendeu com a primeira reserva.

Considerando que não foi possível contactar o reclamante pelo Skype, como estava programado, foi adiado o Julgamento para data a designar-se oportunamente.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e para data a designar-se oportunamente.

Centro de Arbitragem, 17 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)