



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3853/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; art. 30.o do CPC; artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C.; artigo 342o, n. 1 do C.C.

Pedido do Consumidor: Indeminização renting viatura ---, novo renting viatura europcar, prejuizos na estadia (encurtamento férias), voo extra regresso a lisboa antecipado.

SENTENÇA Nº 58 /2024

SUMÁRIO:

1. Nos termos da Lei n.o 24/96, o consumidor tem de acordo com o art. 8 direito à informação, atendendo às condições em que determinado serviço será prestado;
2. O contrato de rent-a-car, a existir, deverá conter todas as condições aplicáveis ao aluguer, e as exigências feitas ao consumidor.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada 1:

Reclamada 2:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

1



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de

conciliação e julgamento arbitral para o dia 05 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende solicitar uma indemnização pelo renting de uma viatura na ----, um novo renting que teve de fazer na Europcar e prejuízos na estadia, encurtamento das férias, com voo extra de regresso a Lisboa antecipado.

No dia 03.07.2023 através do site da reclamada 1, em ---- fez a contratação e pagou antecipadamente o renting de uma viatura a utilizar durante os dias 07 a 25 julho de 2023 na Sardenha.

O levantamento seria no aeroporto de Olbia pelas 9:30 nas instalações da ----, no entanto e tendo chegado mais cedo foi tentar levantar a viatura antecipadamente.

Aí foi exigido ao reclamante o documento de identificação, cartão de crédito e uma caução de €900. O mesmo indica que deu o cartão e referiu que o cartão que dispunha era um cartão de crédito virtual feito na app do banco, como já havia feito anteriormente noutra viagem. Quanto à caução não deveria ser aplicada, uma vez que o valor que lhe havia sido informado pela reclamada 1 seria de €150.

Acabou por não conseguir fazer o levantamento da viatura uma vez que não aceitaram cartão virtual do baco, e em alternativa o cartão de débito não foi aceite por ser visa eletron e em numerário também não aceitaram.

Acabou por perder o valor reclamado de €810.65, e ainda a mais cerca de €1200 de um segundo contrato de renting através de outro prestador.

Sublinha que a Reclamada 1 informou que a informação relativa ao cartão de crédito está no contrato, e indica que são aceites apenas as versões físicas.

Confirma o reclamante que tal é uma realidade e já teve oportunidade de entretanto ler o parágrafo, no entanto em outras referências sobre a utilização do cartão de crédito não informa desta particularidade essencial.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A informação fundamental encontra-se dispersa e entende o reclamante que não é clara para o consumidor, nem tão pouco transparente.

Acrescenta que durante o episódio no aeroporto de Olbia entrou em contacto com a linha de apoio da reclamada 1, e na primeira chamada a colaboradora não se mostrou disponível para ajudar, tendo feitos comentários inapropriados à ocorrência. Na segunda chamada foi informado que teria de fazer a reclamação do episódio e que naquele momento não conseguiria ultrapassar o constrangimento.

Pretende por isso ser ressarcido do valor reclamado neste processo.

A reclamada 1, em sede de mediação respondeu ao processo a 29.12.2023 com a indicação de que acusara a receção do pedido de reembolso do reclamante pertinente ao aluguer de um veículo automóvel em julho com a ---.

Consideravam que o Reclamante procedera à marcação de reserva relativa ao voucher EU 20223397 a 03.07.2023 através da plataforma on line da ---. No cumprimento das normas de prestação de serviços on line foi disponibilizado para consulta ao reclamante os termos e condições contratuais da locadora local por si selecionada a ---.

A aceitação dos termos é condição fulcral que precede ao pagamento e conseguinte confirmação da reserva. Os termos e condições fazem parte integrante do voucher que permite o levantamento do veículo reservado pelo condutor e foram prontamente enviados para o endereço de correio eletrónico fornecido no ato da reserva.

Estando cópia do voucher nos autos, replica a Reclamada na resposta parte dos termos e condições nele dispostos:

« A ---- organiza o aluguer com a empresa de rent a car indicada no voucher. A --- atua como agente de reservas na organização do aluguer entre a empresa de rent a car indicada no voucher de confirmação e o cliente, cobrando o montante do aluguer em nome desta. A confirmação da reserva não é um contrato de aluguer e a --- não fornece o serviço de aluguer de carros.

Quando levantar o seu veículo todos os documentos exigidos deverão estar em nome do condutor principal, conforme indicado nesta confirmação de reserva. Para tal terá de apresentar as versões físicas do seu cartão de crédito (o PIN poderá ser requerido), da sua carta de condução e do seu passaporte ou cartão do cidadão.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A --- não aplica qualquer taxa de cancelamento desde que informada até 48h antes do levantamento do veículo. --- não cobra qualquer taxa de modificação até 48h antes do levantamento do veículo no entanto o cliente está sujeito à atualização do preço para a tarifa vigente no momento da alteração.

Nenhum reembolso é possível para cancelamentos efetuados a partir das 48h antes da data e hora do levantamento e também para cancelamentos efetuados após a data e hora do levantamento. A --- não fará qualquer reembolso caso o cliente se apresente no balcão de levantamento sem uma carta de condução válida, sem um cartão de crédito válido ou com um cartão de crédito que não tenha um limite suficiente para que se possa bloquear a caução.»

Os termos contratuais da --- garantem o reembolso total do valor pago a qualquer reserva cancelada com mais de 48h de antecedência em relação à hora local de início do contrato. O Reclamante comunicou a vontade de cancelar a reserva às 9h24 do dia 07.07.2023, sendo que o aluguer deveria começar nesse mesmo dia às 9h30.

Em contacto telefónico informou que o uso de u cartão de crédito virtual não tinha sido aceite pelo fornecedor, os termos e condições indicam claramente que é necessária a apresentação de um cartão de crédito físico. Foi apresentada a possibilidade ao condutor de proceder ao pagamento de um seguro local para evitar as exigências do cartão de crédito, não tendo sido mais uma vez possível proceder ao mesmo por o tipo de cartão não ser mais uma vez aceite pela empresa locadora.

O titular da reserva fez um pedido de reembolso à Reclamada 1 que como agente comunicou o pedido à locadora Reclamada 2, solicitando um gesto comercial e o reembolso da reserva visto que a mesma não foi usada. Na sua resposta a ---recusou-se a proceder ao reembolso da reserva não usada porque assim o foi por incumprimento das condições previamente aceites por parte do condutor. Em termos semelhantes aos que constam da troca de emails entre os titulares do contrato.

Entende assim a Reclamada 1 que a tomada de decisão era uma prerrogativa da ---- Reclamada 2, com quem o Reclamante contratou o aluguer do veículo. Que terá agido a reclamada 1 em boa fé relativamente a ambas as partes não podendo exigir resolução diferente à locadora pelos motivos supra mencionados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Mais tarde e através de mandatário, já com a data da audiência marcada, veio indicar que através de mandatário que protestou juntar procuração mas nunca o fez, que informava que a denominação da empresa em causa reclamada será a ----, sociedade comercial de direito norte- americano, com sede em Portland, E.U.A., como consta do contrato de aluguer celebrado, e ao qual o mesmo teve acesso, solicitando que fosse notificada a empresa na sede americana.

A Reclamada 2, por email e com a denominação ---.com em sede de mediação e a 15.01.2024 veio indicar ao Centro que poderia confirmar que o Reclamante não levantou o veículo pelo motivo de que não dispunha de um cartão válido para pagar o aluguer do veículo bem como os extras.

Por isso entende que neste caso não é devida qualquer anulação ou indemnização.

Já em sede de audiência o mandatário presente da --- veio sumariamente pronunciar-se oralmente no sentido de indicar ser parte ilegítima uma vez que com a mesma nenhuma relação contratual existe entre a congénere portuguesa e o reclamante.

A entidade --- é assim uma entidade juridicamente diferente da que foi visada na presente reclamação, devendo assim ser a mesma absolvida da instância.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €810,65 (oitocentos e dez euros e sessenta e cinco cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante.

A Reclamada 1 esteve ausente.

A Reclamada 2 fez-se representar pelo seu mandatário Dr. ----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas.



Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, e a natureza do litígio. O processo é assim o próprio. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante celebrou um contrato com a Reclamada 1 a 03.07.2023
2. Tendo pago o valor de €810.65, e sendo emitido um voucher EU20223397;
3. A empresa locadora onde seria levantado o veículo era a Reclamada ---, mas na congénere italiana, no aeroporto de Oblia;
4. O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada 1 detém todas as condições de acesso ao aluguer;
5. Estando realmente prevista a obrigação de um cartão crédito físico;
6. Uma garantia de 150€

6. E a previsão de que o cancelamento/modificação só poderia ocorrer até 48h;
7. O contrato foi celebrado com a ---, cuja sede é nos E.U.A.
8. Mas a morada que é identificada no voucher é em Munique, a qual foi notificada;
9. A ---em Itália no aeroporto foi também notificada por carta sem se fazer representar;
10. O Reclamante não cumpriu assim as exigências estabelecidas nos termos e condições;
11. Mas o atendimento e apoio ao consumidor também não funcionou adequadamente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Sem factos a apontar no presente processo.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Na presente situação estamos perante a análise de aplicação dos termos e condições de um contrato de aluguer básico com seguro de uma viatura, em que o consumidor realiza a mesma contratação à distância através de site, junto de uma entidade que não tendo sede/representação em Portugal, o tem na Alemanha/ Munique, e configura uma menção à sede fora da U.E. em Portland, Estados Unidos da América.

Sendo um conflito transfronteiriço, recai assim fora da arbitragem necessária, no sentido de que não se pode obrigar à presença da reclamada no processo.

De todo o modo e perante o que fora denunciado houve respostas e indicações no sentido de considerar a discussão sobre o cumprimento ou incumprimento do contrato celebrado com a ---- (Reclamada 1).

A Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96 tutela o consumidor basicamente em diversos direitos fundamentais desde logo o direito à qualidade dos bens e serviços e o direito à informação.

Contudo as regras alusivas ao direito contratual e nos termos do Código Civil remetem genericamente para o que foi acordado entre as partes. E desde logo se pode adiantar que o Reclamante nada contratou com a Reclamada 2 ---- seja com a empresa em Itália – que foi notificada no processo para o aeroporto mas nunca respondeu e apenas em mediação prestou indicações por email; seja com a congénere portuguesa, que se vem a confirmar juridicamente nem ser sequer a mesma entidade.

Por isso e quanto à Reclamada 2 podemos considerar estar perante a ilegitimidade passiva da reclamada estando o conceito de legitimidade enquanto pressuposto processual encontra-se definido no art. 30.º do CPC que prevê:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



« 1. O autor é parte legítima quando tem interesse direito em demandar; o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer. 2. O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha. 3. Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.»

Da leitura desta norma pode concluir-se atendendo às palavras de Castro Mendes (in Direito Processual Civil, Vol. II, pgs 187 a 192) que «legitimidade é uma posição de autor e réu, em relação ao objeto do processo, qualidade que justifica que possa aquele autor ou aquele réu ocupar-se em juízo desse objeto do processo. (...) Assim a legitimidade da parte depende da titularidade por esta dum interesse em litígio.»

Neste sentido pronunciou-se também o Prof. Alberto dos Reis in Comentário ao Código Processo Civil, 2a ed. Vol. I pg. 41, ao indicar que «a questão da legitimidade é simplesmente uma questão de posição quanto à relação jurídica substancial. As partes são legítimas quando ocupam na relação jurídica controvertida uma posição tal que têm interesse em que sobre ela recaia uma sentença que defina o direito.»

Já quanto ao procedimento denunciado da Reclamada 1, ---, e ponderando a sua representação na Alemanha, conforme consta no voucher foi a mesma devidamente notificada para Munique. Contudo e devido a limitações territoriais este tribunal entende não poder notificar a empresa na sede americana, extravasando quanto à mesma as suas competências, e sem prejuízo do reclamante querer contactar a mesma.

Ainda assim e porque o voucher mencionava no contrato a morada alemã, entende este tribunal ser a parte legítima e estar devidamente notificada nos autos, tendo inclusive a mesma apresentado a sua contestação em sede de mediação.

Importa por isso verificar se juridicamente poderá ser imputada culpa à reclamada 1 pelos factos que são denunciados, e que levaram ao prejuízo alegado pelo consumidor reclamante.

Assim deve estudar-se a presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C. – sendo que, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n. 1 do C.C.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa nos danos que alega ter sofrido.

Isto porque nos termos contratuais estavam descritas as obrigações e indicações do que apresentar aquando do momento do levantamento da viatura junto da locadora escolhida para tal.

A ausência desse cumprimento – e ainda que pudessem comercialmente ser apontadas alternativas – leva a que contra a mesma Reclamada 1 não haja prova do incumprimento.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não há assim outras custas devidas no presente processo para além do que já foi pago pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos