

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA**PROC N.º. 1606/2023****TAC****MTS**

Requerente: _____, devidamente
identificado nos autos.

Requeridas:**1.****2.**

Ambas devidamente identificadas nos autos.

SUMÁRIO: Incumprimento contratual. Lei de Defesa do Consumidor; DL n.º. 181/2012 de 6/8; Danos patrimoniais e não patrimoniais. Código Civil.

Vem o requerente solicitar a condenação das requeridas, no pagamento da quantia de 1515,16 €, por danos patrimoniais e a quantia não inferior a 2000,00 €, por indemnização em virtude dos danos não patrimoniais sofridos.

Para tanto, alega que,

Em 13/8/23 o requerente reservou bilhetes de viagem aérea entre Porto e Milão, e juntamente um contrato de aluguer de viatura com
Λ agendado entre os dias 26 e 31 de Agosto de 2023, com levantamento e entrega no aeroporto em Milão (doc 1)

No balcão da requerida em Milão efetuou os pagamentos e assinou o contrato (doc 2)

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

O pagamento total ascendeu à quantia de 450,86 € - Cfr art 3º. da reclamação.

A viatura foi levantada, com 5029 kms percorridos e partiu juntamente com sua esposa com destino à Croácia.

Foram percorridos 590 kms e em 26/8/23 chegaram ao alojamento onde se hospedaram, ficando a viatura estacionada (doc 3)

No dia seguinte, a viatura não ligava e nem sequer dava sinal de bateria.

O requerente tentou contactar a assistência técnica através dos contactos colados no vidro (doc 4) mas ninguém atendeu.

O requerente solicitou a um casal de amigos residentes em Itália, para contactar os serviços da requerida em Itália, tendo de facto estes intermediado a comunicação.

Assim, pelo final da tarde a assistência enviou um reboque, cujo motorista deu carga na bateria colocou a viatura a funcionar e saiu.

O requerente necessitou de pernoitar mais uma noite e arcar com as despesas. No dia seguinte (28/8/23), o requerente pretendeu seguir viagem mas a viatura voltou a não ligar.

Em 29/8/23, o requerente solicitou novamente auxílio dos amigos em Itália, para que o ajudassem, pretendendo devolver a viatura e voltar à Itália através dos transportes públicos.

Nesse dia a assistência enviou um reboque que confirmou a avaria na viatura, entregou documentos ao requerente e levantou-a com 5619 km (Doc 5)

O requerente perdeu três dias de férias para resolver problemas com a viatura alugada e nunca lhe foi disponibilizado qualquer carro de reserva.

Em 29/8/23, o requerente retornou a viagem para Itália, de transportes públicos, de onde regressaria ao Porto. Cfr art 18º. da reclamação. Neste dia chegaram a Trieste, onde pernoitaram.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Em 30/8/23 seguiram para o aeroporto Milão, de transportes públicos – cfr art 20º. da reclamação

De imediato, o requerente dirigiu-se ao balcão da requerida, informou o sucedido, encerraram o contrato, prometendo a devolução da caução (100,00 €) nos seguintes 6 dias úteis seguintes.

Refere que sofreu danos patrimoniais na quantia global de 1515,16 € -Cfr doc 6 e arts 29º. e 30º. da reclamação.

Antes de recorrer ao tribunal arbitral o requerente tentou resolver previamente o conflito com as requerentes (doc 7)

Sofreu ainda de danos não patrimoniais, relativos à perda dos dias de férias e aos constrangimentos que a situação causou, em quantia que computa nunca inferior a 2000,00 €.

Considerando-se devidamente citadas as requeridas, nos termos do art 246º. nº. 4 do CPC, e com as cominações aí previstas, estas não contestaram, não compareceram em audiência de julgamento arbitral, nem se fizeram representar.

Primaram pela total ausência.

Foram ouvidas as testemunhas indicadas pelo requerente

casada com o requerente e acompanhava-o nestas férias. Confirmou, com grande exatidão e detalhe as alegações apresentadas. Refere que viveu momentos desagradáveis e que para além da discórdia e da tensão que gerou entre ambos, a situação apenas serviu para acrescentar despesas. Os cinco dias de férias foram totalmente perdidos.

), amiga do requerente, reside em Itália e foi quem intermediou o contacto com a requerida em Itália.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Retratou a situação tal e qual consta da reclamação. Tem conhecimento causal e respondeu objetivamente e com clareza. Confirmou na íntegra as alegações do requerente.

Face ao exposto,

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo requerente.

Cumpre decidir

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

Ainda, verifique-se o disposto no art 12º. do DL nº., 181/2012 de 6/8, que se transcreve, relativo aos deveres do locador - 1 - O locador assegura de forma gratuita a prestação de um serviço de assistência ao locatário, disponível 24 horas por dia, para comunicação de situações anómalas que se verifiquem durante a execução do contrato. 2 - Verificando-se a indisponibilidade do veículo, previamente contratado ou objeto de reserva, o locador assegura a prestação de serviço equivalente ou disponibiliza um veículo de gama superior, sem qualquer custo adicional para o locatário. 3 - No momento da entrega do veículo no termo do contrato, o locador entrega ao locatário documento assinado no qual declare que o veículo foi entregue pelo locatário e aceite pelo locador.



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Dispõe o CC na secção sobre responsabilidade civil que o devedor é responsável pelos prejuízos que cause ao credor e estabelece uma presunção de culpa do devedor que terá de ser afastada por este.

Ora,

O devedor nem sequer se manifestou nos autos.

Não afastou qualquer responsabilidade.

Cfr arts 483, 762, 763, 798, 799, 801, 817, todos do Código Civil

Quanto ao pedido de danos não patrimoniais, o mesmo vai julgado procedente uma vez que a conduta negligente das requeridas mais precisamente a requerida com sede em Itália, impediu que as férias do requerente com sua mulher acontecessem.

O requerente com uma projeção e uma expectativa legítimas, de lazer e descanso durante cinco dias de férias, viveu-os no estrangeiro, ao lado de uma viatura avariada que não podia ser abandonada, pois que teria de ser devolvida à requerida. A requerida não apresentou qualquer solução para o caso, nem entregou uma viatura de substituição violando claramente a legislação sobre aluguer de viaturas.

As férias do requerente foram totalmente perdidas.

Neste sentido entende-se que os danos não patrimoniais solicitados numa quantia nunca inferior a 2000,00 €, são devidos.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Cumprе decidir

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com o requerente.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.

Existe ainda um locupletamento das requeridas à custa do requerente. Assim, em termos de responsabilidade civil estas incorrem em responsabilidade contratual.

Julga-se

A presente reclamação totalmente procedente e provada e, em consequência, condenam-se as requeridas a efetuar o pagamento ao requerente da quantia de 3.515,16 €.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 18 de março de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro