

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sentença

Processo nº 1003/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

«1. Para que se considerem correcta e legalmente cumpridos os deveres de comunicação e conseqüente explicação das cláusulas insertas em contrato de adesão, não basta colocar à disposição dos aderentes o conteúdo das cláusulas gerais, entregando-lhes um exemplar do contrato e esperar que estes o leiam se quiserem e coloquem dúvidas;

2. Quem recorre aos contratos de adesão e, conseqüentemente, ao regime das CCG saberá que, além de comunicar o respectivo conteúdo, terá de informar os aderentes do seu significado e das suas implicações, tendo em conta as especificidades de cada caso em concreto, sob pena de não se poderem ter por cumpridos tais deveres, e cabendo o ónus da prova de que assim aconteceu ao proponente.

Cf. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa 22-06-2023. Disponível em:

<http://www.gde.mj.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/51a434cf27399544802589e30044f7b4?OpenDocument>

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral;

1.2 Os Reclamantes solicitam a devolução da quantia de 123,00 Euros relativa ao serviço de condutor adicional, alegando que não foram informados dos custos sobre aquele serviço.

1.3 A Reclamada alega que os Reclamante não têm razão, dado que tal informação consta do contrato de aluguer.

2. Objeto do Litígio

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se os Reclamantes têm direito ao reembolso de 123.00 Euros por parte da Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Os Reclamantes alegam que no dia 25.03.24 sofreram um acidente de viação, tendo um veículo embatido nas traseiras do seu automóvel, matriculado sob o n
2. Os Reclamantes informaram que o terceiro, autor do acidente, acionou o respetivo seguro, tendo a companhia em causa assumido a reparação do seu veículo, doc 1;
3. Os Reclamantes, face à necessidade de utilização de automóvel, contrataram com a Reclamada o aluguer de um veículo de substituição, doc 2;
4. Os Reclamantes em contacto telefónico com a Reclamada, com o objetivo de agilizar dia e hora para o levantamento do veículo de aluguer, informaram que o veículo seria conduzido por ambos;
5. Os Reclamantes declararam que em momento algum foram informados pela Reclamada sobre o custo do condutor adicional;
6. Os Reclamantes sublinharam ainda que no dia 02.04.24, data do início do aluguer da viatura, marca NISSAN, modelo QASHQAI, matrícula , a Reclamada não informou sobre o custo de condutor adicional, doc 2;
7. Os Reclamantes alegaram ainda que o aluguer teve início 02.04.24 e que terminava a 06.04.24;
8. Os Reclamantes informaram que a data do termino do aluguer coincidiria com a data da entrega do seu veículo reparado;
9. Os Reclamantes alegaram que houve atraso na reparação do seu veículo e que, por isso, tiveram de prorrogar o aluguer do veículo por mais cinco dias, ou seja, até 11.04.24;
10. Os Reclamantes declaram que no dia 11.04.24, aquando da devolução do veículo de aluguer, não foram informados sobre qualquer custo adicional, sendo apenas solicitada pela Reclamada uma assinatura no tablet, sem estar visível qualquer texto;
11. Os Reclamantes alegaram que no dia 12.04.24, ao verificarem o seu extrato bancário, constataram que fora cobrado pela Reclamada a quantia de 123,00 Euros (100,00 Euros acrescido do respetivo IVA);

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

12. Os Reclamantes, perante o desconhecimento sobre qual a razão da cobrança daquele valor, contataram a Reclamada para obter esclarecimento;
13. A Reclamada esclareceu então os Reclamantes que tal valor dizia respeito ao custo do serviço condutor adicional, solicitado aquando da contratação;
14. Os Reclamantes alegaram que várias vezes expuseram a situação à Reclamada via email requerendo a regularização da situação e a devolução da quantia indevidamente cobrada e nunca informada, doc 3;
15. Os Reclamantes declararam que se tivessem sido informados sobre o custo adicional não teriam contratado esse serviço;
16. A Reclamada alega que tal serviço e respetivo custo constava do contrato celebrado;
17. Os Reclamantes na audiência arbitral referiram ainda que a Reclamada no momento da celebração do contrato de locação apenas informou sobre o combustível, as portagens e se estariam interessados em contratar um seguro extra.

3.1.1 Dos Factos:

Resultam provados todos os factos:

Por prova documental, factos 2, 3, 6 e 14

Por prova por declaração, factos 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16 e 17.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

Os Reclamantes, na audiência de julgamento, reiteraram o afirmado na Reclamação inicial.

A Reclamada afirmou que o valor do serviço por condutor adicional constava do contrato. Em face dos factos, verificou-se o não cumprimento, por parte da Reclamada, do dever de informação.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.3 Do Direito

A relação dos autos configura um contrato de aluguer de automóvel, sendo os Reclamantes consumidores, pois o objeto contratual destinava-se às suas deslocações diárias, sendo que a Reclamada se apresenta como profissional, fazendo dessa atividade, aluguer de veículos, de entre outras, a sua profissão.

Face à factologia provada, urge analisar os direitos e deveres das partes envolvidas no contrato de aluguer de veículo.

A). Obrigação de Informação ao Consumidor

O Decreto-Lei n.º 24/96 de 31 de julho, versão atualizada, designado por Lei de Defesa do Consumidor (LDC), estabelece no artigo 8.º que o fornecedor de bens ou serviços deve fornecer ao consumidor todas as informações necessárias antes da celebração do contrato. Estas informações incluem, entre outras, o preço total do serviço, incluindo taxas e outros encargos, bem como as condições gerais do contrato, de forma clara e compreensível.

No caso em apreço:

- Factos provados 5 e 6. Os Reclamantes alegam que a Reclamada não informou sobre o custo do condutor adicional, quer no contacto telefónico, quer na data do início do aluguer.

A ausência de prestação de informação clara e completa por parte da Reclamada constitui uma violação ao artigo 8.º do DL 24/96, que exige que todas as condições e encargos associados ao contrato sejam comunicados de forma transparente antes da celebração do mesmo.

B). Cláusulas Contratuais Gerais e Vício de Consentimento

Nos termos do DL 24/96, o consumidor não fica vinculado a cláusulas contratuais que não lhe tenham sido adequadamente comunicadas ou que não tenham sido objeto de negociação específica, especialmente se as mesmas forem consideradas abusivas.

O DL 446/85, de 25 de outubro, Cláusulas Contratuais Gerais (versão atualizada), sob a epígrafe de cláusulas contratuais gerais em contratos singulares, estabelece

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

mecanismos de proteção do consumidor, enfatizando a importância do dever de informação, não bastando que o mesmo faz parte de um clausulado de um contrato disponibilizado ao consumidor.

Nestes termos, atente-se ao disposto no artigo 8º da citada Lei:

Consideram-se excluídas dos contratos singulares:

Artigo 8.º

(Cláusulas excluídas dos contratos singulares)

Consideram-se excluídas dos contratos singulares:

- a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º;*
- b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo;*
- c) As cláusulas que, pelo contexto em que surjam, pela epígrafe que as precede ou pela sua apresentação gráfica, passem despercebidas a um contratante normal, colocado na posição do contratante real;*

No caso em apreço:

- Factos provados 16 e 17. A Reclamada alega que o custo do condutor adicional estava incluído no contrato. Todavia, os Reclamantes afirmam que não foram informados de tal custo, sendo apenas informados sobre questões relativas ao combustível, portagens e seguros extras.

Tal como provado, os Reclamantes não foram informados adequadamente sobre o custo adicional do serviço de condutor adicional, tal cláusula deve ser tida por excluída do respetivo contrato.

C). Direito ao Reembolso:

O consumidor tem, assim, direito ao reembolso de quantias pagas que sejam decorrentes de cláusulas ou encargos não informados ou não acordados.

No caso em apreço:

- Factos provados 14 e 15. Os Reclamantes solicitaram várias vezes a devolução do valor cobrado indevidamente (123,00 Euros) e alegam que não teriam contratado o serviço se tivessem conhecimento prévio do seu custo.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Em suma:

- A Reclamada não cumpriu o dever de informar os Reclamantes de forma clara e completa sobre todos os custos associados ao contrato, nomeadamente o custo do condutor adicional, violando assim os deveres impostos por lei.
- Consequentemente, os Reclamantes têm direito ao reembolso do valor cobrado indevidamente (123,00 Euros).

4. Decisão

Nestes termos, condena-se a Reclamada a proceder à devolução da quantia cobrada aos Reclamantes, uma vez que o custo adicional não foi devidamente informado e aceite.

Notique-se.

Porto, 01.09.24

A Juiz Árbitro

