

SENTENÇA

PROC N.º. 692/2025

CICAP

PORTO

Requerente:

devidamente identificada nos autos.

Requerida:

, devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- Com os factos que foram dados como provados, verificou-se que a requerente, devidamente conhecedora dos termos e condições contratuais, deu origem ao cancelamento do contrato celebrado entre as partes.

- A requerida cobrou a quantia de 98,94 €, relativa a despesas com combustível, portagens e via verde e devolveu a quantia de 101,07 €.

- Não foi cobrada pela requerida qualquer quantia relativa a assistência em viagem.

- A requerente ao não pretender a viatura de substituição, sem custos, colocou antecipadamente termo ao contrato.

- Saneamento processual

O tribunal é competente em todas as suas vertentes previstas na legislação

As partes são legítimas

Não são alegadas quaisquer exceções que cumpra conhecer, mesmo que oficiosamente

Inexistem irregularidades e/ou nulidades que devam ser supridas e/ou decididas

- Valor da reclamação apresentada

Fixa-se o valor dos presentes autos na quantia de 94,20 €.

- Audiência arbitral (2ª: sessão)

Após a realização da audiência arbitral, ouvidas as partes e uma testemunha arrolada pela requerida, esta apresentou requerimento em que prescindiu das restantes testemunhas indicadas e informou o tribunal que não se apresentaria na 2ª. data agendada para a continuação do julgamento arbitral.

Desta feita, e porque o tribunal entendeu estarem provados os elementos factuais necessários e indispensáveis para poder ser proferida decisão de mérito sobre o fundo da reclamação, deferiu o requerimento apresentado, ficou sem efeito a diligência agendada, e foram os autos conclusos a fim de proferir sentença (cfr art 34º. da LAV)

PROSSEGUINDO:

- O pedido efetuado

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida em indemnização na quantia de 94,20 €, bem como nas taxas arbitrais suportadas.

Para tanto refere que,



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

- Da reclamação (em suma)

Em 19/1/25 as partes celebraram no estabelecimento comercial da requerida, no Porto, um contrato de aluguer de viatura sem condutor para o período entre os dias 19/1/25 e 31/1/25.

No mesmo momento foi celebrado um contrato de seguro automóvel. Doc 1

A viatura identificada no ponto 4 foi entregue na data aprazada.

Sucedde que, quando a requerente entrou na viatura no dia 26/1/25, reparou que uma das luzes do motor estava ligada e a temperatura muito elevada

Aconselhada telefonicamente pelo serviço de assistência da requerida fez rebocar a viatura para as instalações desta e foi-lhe ainda dito que lhe seria enviado um táxi para voltar às instalações da requerida onde lhe seria disponibilizado um novo veículo para que o contrato fosse efetivamente cumprido até ao final.

Chegada às instalações da requerida foi informada que para levantar outra viatura teria de efetuar o pagamento da quantia de 566,00 €, quantia imputada pelo reboque e táxi.

A requerente recusou o pagamento e refere que a requerida lhe imputou um custo pelo qual não é responsável, e ainda que foi celebrado um contrato de seguro que conforme lhe foi indicado abrangia este tipo de situações.

A requerente não utilizou a viatura desde 26/1/25 a 31/1/25, pelo que terá direito à restituição da quantia de 94,20 € relativa aos dias que não usufruiu da viatura.

A requerente reclamou junto da requerida, sem surtir efeito – doc

2

- Da citação

Devidamente citada a requerida fez-se representar em audiência arbitral, apresentou contestação, juntou prova testemunhal e documentação.

- A contestação (em suma)

Nesta, impugnou todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição da requerida do pedido formulado.

Assim,

Aceita os factos relativos à identificação da viatura entregue, concretizando o seguinte:

No estabelecimento comercial da requerida, na Maia, a requerente apresentou uma reserva válida e concretizou o contrato de aluguer (ambas identificadas em 6).

Aceitou os termos e as condições apresentadas pela requerida, ficando assim esclarecida de todos os aspetos dos serviços a adquirir, pois que uma das condições para a concretização da reserva prende-se com a leitura e concordância dos termos e condições contratuais e a aposição de um visto (aceito) na página de internet.

Foi-lhe entregue o contrato de aluguer onde se explicitam os termos e condições

A cobertura escolhida pela requerente é a básica onde se estabelece uma franquia (4.3.3) e como tal no caso de danos a requerente é responsável até ao limite da franquia.

A viatura estava estacionada em frente ao balcão de atendimento e foi-lhe entregue um formulário para anotar os eventuais danos apresentados pela viatura.

No formulário nenhum dano foi assinalado.

A requerente levantou a viatura e prosseguiu a viagem.

Foi com surpresa para a requerida que em 26/1/25, tivesse sido pela requerente requisitado o serviço de assistência em viagem e relatado o que viu no tablier.

De acordo com a cobertura de danos escolhida e contratada, existe um custo de 566,00 €, que contempla o reboque e o táxi, o que implica o pagamento dessa quantia com a consequente entrega de uma viatura de substituição, sem custo.

A requerente percorreu com a viatura 3396 kms, numa viatura com 22705 km, em perfeitas condições.

Como a requerente devolveu a viatura com danos, a requerida procedeu à cobrança da quantia supra.

No ponto 4.3.1. das condições gerais a requerente é responsável pelo pagamento do reboque.

Em 26/1/25, a requerente foi informada que caso se tratasse de uma avaria e nunca mau uso da viatura, a quantia ser-lhe-ia devolvida.

A requerente recusou-se a levantar uma nova viatura, sem custo.

- Da prova

- Da prova testemunhal

responsável de balcão da requerida no aeroporto do Porto. Conheceu o assunto por lhe ter sido relatado uma vez que é a responsável pelo atendimento.

Referiu de forma objetiva e precisa as condições contratuais estabelecidas e aceites pela requerente.

Confirmou integralmente as alegações existentes na contestação apresentada, acrescentando que a viatura tem poucos quilómetros e que nunca tinha estado em oficina. Ainda que a cobertura contratada é a mais básica e que importa um custo para a requerente com o reboque e táxi (assistência em viagem), que a requerente recusou pagar e ser-lhe-ia entregue uma outra viatura sem custos.

Que os termos e condições se encontram no site da requerida e ainda que lhe foram enviados via email. Que a requerente usufruiu de 7 dias de contrato tendo voluntariamente colocado termo ao contrato.

Posteriormente,

A requerida veio esclarecer que foram cobrados à requerente a quantia de 61,50 € (relativa ao combustível), 20,79 € (relativa à via verde) e 16,65 € (relativa a taxas de portagem) e que lhe foi devolvida a quantia de 101,07 €.

A requerente discorda alegando que lhe deverá ser devolvida a quantia relativa aos dias em que não usufruiu da viatura e que tal consiste em incumprimento contratual bem como na utilização de cláusulas contratuais gerais proibidas.

Face ao exposto,

- Análise das provas decorrentes de audiência arbitral e das juntas com os autos.

Dão-se como provados os factos alegados pela requerida.

- Cumpre apreciar.

Note-se que o contrato celebrado entre as partes, foi disponibilizado à requerente no momento da celebração e para esta enviado via email.

Os termos e condições estão ainda disponíveis na página da requerida em

As condições contratuais aí expressas estão na base da contratação da requerida tendo sido explicadas à requerente.

Copiam-se:

4.3. Assistência e coberturas

Nenhuma das seguintes coberturas inclui roubo, perda ou danos em objetos pessoais do condutor.

4.3.1. Assistência em viagem básica

O serviço de assistência em viagem incluído na cobertura básica proporciona um serviço de assistência em viagem de 24 horas. Este serviço, que compreende o serviço de reboque e de táxi e as reparações no local, terá sempre um custo associado.

Advertência: caso o cliente tenha solicitado o serviço de assistência mas, afinal, não necessita do mesmo, deverá contactar o número de telefone de assistências da Record go para cancelar o serviço. Caso contrário, irá proceder-se à cobrança da tarifa do serviço de reboque correspondente segundo a distância para os gastos ocasionados ao prestador do serviço.

Tarifas do serviço de reboque:

- Distância \geq 50 Km / <200 Km - 566 €

Nos casos de mudanças difíceis de veículos em caso de negligência ou resultantes de eventos não cobertos pela cobertura, será cobrado o montante do custo da remoção do veículo, que pode exceder o montante de 924 €

4.3.3. Cobertura básica com franquias

A cobertura básica com franquias está incluída no preço do aluguer.

Apenas estão cobertos pela cobertura básica com franquias os condutores expressamente autorizados pela no contrato de aluguer.

A cobertura apenas tem validade durante o período de vigência do contrato de aluguer. Em caso de devolução tardia do veículo, a cobertura fica inválida.

A cobertura básica com franquia inclui as seguintes prestações:

- Cobertura de danos por colisão e roubos COM franquia (CDW e TP)

A isenção parcial de responsabilidade de danos por colisão ou roubo reduz a responsabilidade económica do titular do contrato por danos ou roubo do veículo alugado.

Em casos de danos produzidos no veículo alugado, o titular do contrato ficará responsável pelo pagamento dos danos produzidos até ao limite da franquia correspondente ao grupo do veículo alugado, sempre e quando o condutor faça uma utilização do veículo em conformidade com os termos e condições do contrato de aluguer.

Caso o titular/conductor não cumpra o procedimento que a Record go estabelece caso sejam produzidos danos no veículo ou em caso de roubo ou furto do veículo (consultar o capítulo 1.4) quando existir a violação de qualquer um dos termos ou condições do contrato de aluguer, a cobertura básica com franquia ficará inválida e o titular do contrato ficará responsável pelo pagamento da franquia total correspondente ao grupo do veículo alugado.

Na tabela seguinte, são indicados tanto os valores da franquia como da franquia total por grupo de veículo: (...)

As cláusulas contratuais relativas a este contrato estão bem expressas e não deixam margem para dúvida. As quantias a cobrar em caso de assistência em viagem e de franquias, estão claras, como se verifica.

Também está realçada a questão da responsabilidade do locatário (requerente) pelo pagamento das despesas decorrentes da assistência em viagem.

Aliás, estas despesas não foram cobradas.

Foram apenas cobradas as quantias relativas a via verde, combustível e portagens (98,94 €) e devolvida a quantia de 101,07 €.

Com todas estas situações claras e detalhadamente expostas à requerente e constantes do contrato e do site da requerida, não se vislumbram motivos para que a requerente não as conheça.

Como tal, não existe qualquer violação ao dever de informação por parte da requerida, não existe qualquer violação que leve à aplicação do regime das cláusulas contratuais gerais.

De facto, a requerente usufruiu da viatura apenas 7 dos 12 dias inicialmente contratados, mas tal facto ficou a dever-se à recusa da requerente, no pagamento da assistência em viagem, conforme contratado.

Não pode, pois, a requerente querer prevalecer-se de um facto que diz ser-lhe prejudicial, quando ao mesmo deu origem.

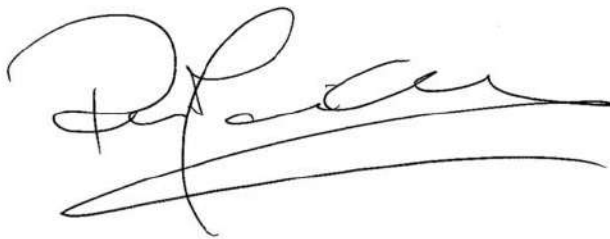
Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, e em consequência, determina-se a absolvição da requerida dos pedidos formulados.

Custas pela requerente

Registe e notifique

Porto, 19 de maio de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro