

Processo n.º 1284/2025/C

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços. Mas este diploma protege também o consumidor quanto à informação em particular que os contratos têm de conter para que o mesmo possa estar devidamente ciente do que contrata e como se desvincular.

II - Falhando o direito à informação em particular nos termos do art. 8 da LDC tem o consumidor direito à retratação contratual, com os devidos efeitos legais.

1. Identificação das partes

Reclamante: xxxxxxxxx

Reclamada: xxxxxxxxx

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de

conciliação e julgamento arbitral para o dia 11 de abril de 2025, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

3. *Do objeto do litígio*

Alega o Reclamante, em síntese no seu pedido a este Centro que visitou Lisboa durante o Natal de 2024 e Ano Novo. Para seu lazer durante a visita, alugou um carro na xxxxx, através de uma agência de internet (xxxx) para as datas de 24 de dezembro a 01 de janeiro, tendo pago pelo mesmo aluguer a quantia que lhe foi pedida na adesão por essa entidade terceira a este processo, o valor de €149.48.

Indica ainda que foi levantar o carro na agência de aluguer da xxxxx aqui Reclamada localizada no aeroporto, a sua reserva foi encontrada e mostraram-lhe “três caixas para assinar” para concluir o processo de aluguer.

Refere em audiência não lhe ter sido dado nenhum contrato ou outro documento além do que consta nos autos, e nesse dia lhe ter sido cobrado no cartão de crédito um montante superior a 300 euros, mais concretamente de €317.77, que entendeu tratar-se de depósito, cujo valor solicitado seria reembolsado assim que devolvesse o carro.

Nunca assinou nenhum contrato nem lhe foram dar a conhecer novas condições que legitimassem a cobrança definitiva em causa.

O contrato feito com a xxxx fazia alusão a um depósito de €300.

Mas no dia 3 de janeiro de 2025, já depois de ter devolvido a viatura no dia 01.01 recebeu uma fatura de pagamento extra de seguro que não solicitara, correspondente à caução que estava bloqueada no seu cartão de crédito.

Quando apresentei uma reclamação sobre os pagamentos extras, incluindo todos os seguros, etc., o serviço de atendimento ao cliente da xxxxx respondeu- lhe que não devolveria o valor, pois havia assinado um contrato.

No dia 6 de janeiro de 2025 foi enviado um novo email de reclamação pelo consumidor, indicando claramente que lhe disseram no momento do levantamento para assinar as caixas, sem lhe explicar que estava colocando sua assinatura para seguros extras.

E reclamando da entidade não se responsabilizar por honrar as palavras do funcionário da receção que lhe disse naquele momento do levantamento que o depósito seria devolvido assim que entregasse o carro

Considera o Reclamante que quaisquer serviços extras como seguros e outros deveriam ter sido comunicados claramente ao cliente, e os pagamentos deveriam ter sido efetuados antecipadamente e não retroativamente.

Desta feita solicita ao tribunal a condenação da Reclamada na devolução do valor indevidamente cobrado de €317.77 no seu cartão com data-valor de 03.01.2025.

A Reclamada não enviou aos autos contestação escrita nos termos da LAV e do Regulamento do Centro, nem compareceu na audiência, apesar de devidamente notificada por carta registada conforme consta nos autos.

Mas em sede de mediação pronunciou-se por escrito respondendo ao Centro que reiterava a sua posição, e a mantinha inalterada relativamente ao processo em questão.

A reserva em nome do reclamante fora efetuada através do operador externo xxxxxx, garantindo o veículo e os dias reservados. Adicionalmente, o cliente optou por contratar coberturas extra diretamente com a xxxxxx, conforme consta no contrato assinado que está nos autos.

Desta forma, esclarecem que não houve qualquer duplicação de valores, uma vez que os serviços contratados junto da Reclamada foram opcionais e adicionais à reserva inicial.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€317.77** (trezentos e dezassete euros e setenta e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que esteve apenas presente o Reclamante.

A Reclamada devidamente notificada esteve ausente.

Nos termos do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda que foi a hipótese de acordo das partes.

Foi ouvida a parte e finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do saneamento

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. 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. Fundamentação

Dos fundamentos de facto

7.1 Resultam como factos provados:

- a. O reclamante contratou junto de uma entidade terceira o aluguer de uma viatura para levantamento no aeroporto de Lisboa a 24.12.2024
- b. Com um custo total de €149,48
- c. Este aluguer que teve comprovativo por um voucher referia que poderia ser solicitado um depósito de €300 na duração do aluguer, mas que seria apenas uma garantia para danos a ocorrer,

- d. Incluindo o levantamento gratuito da viatura no aeroporto, e a assistência em viagem (breakdown assistance) para questões mecânicas.
- e. O aluguer da viatura realizar-se-ia por 8 dias, de 24.12 a 01.01.
- f. No dia do levantamento da viatura o consumidor reclamante foi obrigado a pagar uma quantia de €317,77,
- g. Com a indicação de um valor total de rent a car contratado de €467,25
- h. Contudo apenas lhe foi dada uma folha, sem quaisquer condições gerais e especiais que pudesse ler, e sem qualquer informação contratual
- i. Relativa à sua adesão inequívoca e informada a um novo contrato,
- j. Ou a novos produtos sejam seguros ou outros
- k. Tendo testemunhado que verbalmente o funcionário da reclamada lhe aludiu que esta quantia seria devolvida quando entregasse a viatura.
- l. Sentindo-se compelido a pagar, sob pena de não poder levantar a viatura para o período que necessitava
- m. O Reclamante recebeu essa folha que rubricou junto a valores que não estavam esclarecidos, mas que indicam algumas iniciais:
 - n. Premium Protec --- 8 dias ---- 16,80 --- total com IVA €190,11
 - o. Serv. Port Elet. --- 8 dias ---- 1,75 ----- total com IVA €17,22
 - p. Assistance Fee ---- 8 dias ----- 9,76 total com IVA €110,44
- q. Este documento que tem o título de contrato mas sem menções explicativas ao consumidor, tem data de 24.12.2024 às 17h30 e indica ter havido uma pré-autorização no cartão de €417,77
- r. Com a menção de que “o valor total será convertido pelo banco emissor em €317,77”
- s. Havendo assim uma confusão de valores e de informações, sem a devida indicação ao consumidor se se trata de uma cobrança final, um depósito, uma caução ou qual o motivo pelo qual o valor poderia vir a ser convertido pelo banco emissor, tendo sido cobrado em euros.
- t. Certo é que conforme extrato o reclamante viu debitado com data valor de 03 01.2025 a quantia de €317,77
- u. E de acordo com os extratos seguintes até à data desta audiência nada havia sido revertido ou devolvido.

v. Foram feitos contactos escritos e telefónicos com a Reclamada pelo consumidor, demonstrando a sua indignação pelo procedimento e pedindo o reembolso e melhores esclarecimentos

w. Mas a mesma manteve a postura de nada devolver, considerando que foi contratado um serviço

x. Sem que seja feita prova da devida contratação e da respetiva informação contratual ao consumidor.

y. Tendo o consumidor recebido posteriormente uma fatura.

7.2 Resultam como factos não provados:

a. Que tenha existido um novo contrato com a Reclamada com novas condições para o rent a car que havia sido adquirido um voucher;

b. Que tenham sido prestadas todas as informações particulares legais neste contrato de rent a car, e da sua aquisição em especial de produtos ou serviços extra,

c. Que o consumidor tenha tido previamente informação clara e esclarecida para poder decidir,

d. Que uma rubrica ilegível em cima de uma quadrícula/ caixa de valores possa ser considerada um assentimento na contratação

e. Prática desleal aliás reiterada em produtos e serviços deste género

f. Que tenha sido entregue em suporte duradouro as condições e termos desta, que estas cláusulas tenham sido lidas ou entregues de forma clara ou adequada ao consumidor.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

Sempre se acrescente que em sede arbitral quer pela LAV, e pela remissão ao CPC no seu art. 607 n.º 5, a factualidade dada como provada e não provada resulta da livre e prudente convicção do julgados, edificada através da apreciação crítica da prova produzida à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis e devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta o apresentado aos autos, e as presunções legais aplicáveis e demais prova documental, bem como os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, dentro dos poderes de cognição do tribunal nos termos art. 5.º do CPC.

8 Do Direito

Na presente situação estamos perante a análise de aplicação dos termos e condições de um contrato de aluguer em que o consumidor realiza a mesma contratação à distância através de site, para a viatura ser levantada e entregue num balcão da Reclamada em Portugal.

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 inicialmente com a Reclamada, mas apenas aquando do levantamento da viatura foi-lhe exigido o pagamento de uma quantia extra para levantar a mesma, a que acedeu para poder concretizar o mesmo aluguer.

Estamos assim perante um contrato de aluguer que cumpre e é regulado pelas condições inerentes ao mesmo e que tenham sido aceites pela parte, assim como pelas regras gerais do Código Civil.

Em termos de figura jurídica este contrato é um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Este contrato de aluguer é ainda por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, a obrigação de entrega da coisa, a obrigação de pagamento de um preço, e todas as demais circunstâncias ou cláusulas sejam pelo combustível, pelo uso do cartão crédito, pelo seguro feito, cauções, franquias e demais delimitações que as partes entendessem colocar.

Sendo a Reclamada uma sociedade comercial, e uma vez que o Reclamante realizou o aluguer para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato que se traduz numa relação de consumo.

Nesse sentido todas as informações da execução e procedimento desse contrato têm de ser devidamente transmitidas ao cliente. Nomeadamente e pelo art. 8.º da Lei n.º 24/96:

« *Direito à informação em particular*

- 1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:
- a) *As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;*
 - b) *A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;*
 - c) *Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os*

encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.»

Acrescenta ainda o legislador no direito à proteção dos interesses económicos pelo art. 9.º que:

« 1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

4 - O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

5 - O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos.

6 - É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.
(...))»

Desta feita se falharem as devidas informações o consumidor, no caso o Reclamante não pode ser penalizado por tal, pois é alheio a essa falha.

Esta falta da Reclamada quer na entrega de devidas condições contratuais, e melhores esclarecimentos, o que não obriga o consumidor a assumir valores que não contratou ou que não foi devidamente informado de tal.

Além disso e a somar ao sucedido, ao Reclamante só poderiam ser legitimamente cobrados valores que resultassem dos termos de um contrato realizado, e sobre os quais se viesse a comprovar legitimamente ter este sido devidamente informado e esclarecido.

O que como em sede de factualidade já se apurou não pode este tribunal entender que umas rúbricas ilegíveis em cima de valores que nem sequer estão devidamente descritos, possa corresponder a uma contratação ou assentimento com os mesmos, não tendo existido a devida indicação.

Não tendo a Reclamada, feito qualquer prova nos autos de que foi prestada a devida informação legal já supra indicada, e obrigatória para o consumidor decidir da contratação, cujo ónus lhe caberia a si, uma vez que se pretende valer de uma cobrança realizada em cartão e concretizada já depois do próprio veículo ter sido devolvido a 03.01.2025.

Quando a informação verbal prestada de acordo com o testemunho feito a este tribunal foi a de que se estaria perante um valor que seria devolvido com a entrega, sem que o consumidor, estrangeiro, tivesse recebido devida e adequada informação.

Mais se acrescente que o direito quer à informação, e quer à proteção dos interesses económicos, visados na Lei de defesa do Consumidor como suprarreferido são assim claramente postos em causa, pela atuação da Reclamada, violando-os.

Desta feita e sem mais delongas, entende-se ser de dar deferimento à pretensão realizada, por ausência de justificação legal e contratual para reter e cobrar a quantia reclamada, que deve ser imediatamente devolvida para o cartão de onde foi feita a cobrança.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de deferir o pedido de devolução do valor de €317,77, com os devidos efeitos legais.

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 demonstrarem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art.º 42 Regulamento de Arbitragem do CAUAL é determinado que «são devidas custas pelo processo arbitral, nos termos do Regulamento de Custas.»

São assim devidas as custas repartidas pelas partes conforme Regulamento.

10 Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a reclamada no pedido de devolução da quantia de €317,77.

Deposite e notifique.

Lisboa, 30 de abril de 2025

A juiz-árbitro



Eleonora Santos