

Processo nº 3697/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com preços / tarifas

Direito aplicável: Lei 24/96, de 31 de Julho

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor €84,95 pago pelo seguro "cobertura super relax" sem franquia, no contrato de aluguer de viatura

Sentença nº 107 / 21

PRESENTES:

(reclamante)

(reclamada representada pelo advogado)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes desta forma o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude do mandatário da reclamada sustentar que o pedido formulado pelo reclamante não tem qualquer fundamento.

Ouvido depois o reclamante, por ele foi dito que em seu entender, a empresa devia de ter desbloqueado a caução que tinha prestado ao primeiro contrato de aluguer da viatura e não o tendo feito, teve de recorrer ao seguro que era o meio disponível ao seu dispor.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos alegados pelo reclamante e os documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 13.08.2020, o reclamante através site da reclamada, celebrou dois contratos com a empresa reclamada com vista ao aluguer de viatura para o período de 21 a 23 de Agosto de 2020 (reserva 19702372), e para o período de 28 a 30 de Agosto (reserva 197022347), tendo pago, através de cartão de crédito, respectivamente a quantia de €41,22 e €46,41.
- 2) Em 21.08.2020, ao recolher a viatura no Aeroporto de Lisboa, o reclamante procedeu ao pagamento do restante valor do aluguer da viatura, no montante de €3,69, e ao pagamento adicional de uma caução de € 1.261,00 e de outra caução no montante de €114,00 para o depósito de combustível, no valor total de €1375,00.
- 3) Em 23.08.2020, o reclamante procedeu à entrega da viatura no Aeroporto de Lisboa, com o depósito de cheio de gasolina e sem registo de qualquer ocorrência, tendo sido informado pela reclamada que a devolução do valor total das cauções pagas (€1375,00), ocorreria no prazo máximo de 5 dias úteis.
- 4) Não provado.
- 5) Em 27.08.2020, ao constatar que o valor da caução ainda se encontrava bloqueado, o reclamante comunicou telefonicamente com o apoio ao cliente da reclamada, solicitando o desbloqueio da caução uma vez que necessitava do valor para o segundo contrato de aluguer, tendo sido informado que, caso o montante permanecesse bloqueado, seria possível fazer o desbloqueio mediante apresentação do respectivo cartão de crédito.
- 6) Em 28.08.2020, ao recolher a viatura no Aeroporto de Lisboa conforme a reserva feita antecipadamente, o reclamante apresentou o seu cartão de crédito para desbloqueio do valor da caução anteriormente prestada para proceder ao pagamento de nova caução, tendo sido recusado pelo colaborador da reclamada por impossibilidade de realização da operação, pelo que o reclamante ficou sem planfond disponível no seu cartão de crédito para prestar a caução.
- 7) Provado apenas que o reclamante efectuou um contrato de seguro no valor de €84,95 para efectuar o segundo contrato, e completar a caução deste.

- 8) Em 30.08.2020, o reclamante procedeu à entrega da viatura no Aeroporto de Lisboa, com o depósito de gasolina cheio e sem registo de qualquer ocorrência.
- 9) Em 31.08.2020, mantendo-se o valor da caução (€1375,00) bloqueado, o reclamante apresentou reclamação eletrónica, solicitando o desbloqueio do valor da caução prestado ao abrigo do contrato nº 19702372 de aluguer de viatura e a devolução do valor €84,95 pago indevidamente pelo seguro no contrato nº 197022347, uma vez que a reclamada tinha o valor de €1375,00 bloqueado a seu favor no cartão de crédito do reclamante (Doc.6), não tendo obtido qualquer resposta.
- 10) No início do mês de Setembro de 2020, a reclamada procedeu ao desbloqueio do valor de €1375,00, relativo à caução prestada no contrato nº 19702372 (21.08.2020 a 23.08.2020) e do €175,00, relativo à caução prestada no contrato nº 197022347 (28.08.2020 A 30.08.2020).
- 11) Em 16.10.2020, dada ausência de resposta da reclamada, o reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações do balcão da reclamada no Aeroporto de Lisboa, solicitando o reembolso do valor €84,95, pago pelo seguro "Cobertura Super Relax" sem franquias, subscrito no contrato nº 197022347 por indisponibilidade de plafond no cartão de crédito do reclamante, por se encontrar bloqueado no montante de €1375,00 a favor da reclamada (Doc.7-2fls.), o que não foi aceite pela reclamada (Doc.8), mantendo-se o conflito sem resolução.
- 12) O reclamante reiterou a reclamação, solicitando o reembolso do valor €84,95 pago pelo seguro "cobertura super relax" no contrato de aluguer (nº197022347), exigido indevidamente, uma vez que a reclamante tinha o valor de €1375,00 bloqueado a seu favor no cartão de crédito do reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração a matéria dada como assente, dela reculta que o primeiro contrato efetuado pelo reclamante, englobava os custos não só do aluguer da viatura mas também das portagens a pagar através da Via Verde pela reclamada, sendo certo que, estas teriam de ser pagas pela locadora após o conhecimento do valor das mesmas, ou seja, há que ter em conta que o conhecimento do valor das portagens só é do conhecimento da entidade responsável pelo pagamento delas, passados alguns dias ou seja, após a entidade Via Verde lhes comunicar.

Mostra-se assim justificado o não desbloqueamento da caução por parte da reclamada, no momento em que estavam a celebrar o segundo contrato, porquanto a reclamada não tinha então conhecimento do valor total dos encargos resultantes do primeiro contrato para poder proceder ao desbloqueamento da caução prestada para o primeiro contrato.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Por outra banda, há que ter em conta que o segundo contrato que se efectuou tendo o reclamante recorrido a um seguro, por que não tinha plafon suficiente no cartão de crédito, cujo valor pretende agora que a reclamada lho pague, não é admissível.

Na verdade, a reclamada não pode ser responsável pelo facto do reclamante não ter no cartão de crédito o valor que lhe permitisse cobrir o custo do aluguer da viatura.

Há assim duas justificações, para o não desbloqueamento da caução e do consequente ressarcimento do valor do pedido por parte da reclamada.

A primeira e essencial, está no facto de não ter decorrido o tempo suficiente entre o primeiro e o segundo contrato, para que a reclamada estivesse na posse de todos os gastos decorrentes do primeiro contrato, para poder desbloquear a caução, designadamente no que se reporta à utilização da Via Verde.

A segunda, está no facto de não ser da responsabilidade da reclamada que o reclamante não tivesse o valor suficiente para o segundo contrato no seu cartão de crédito.

Para além disso, sempre haveria de ter em consideração as cláusulas de cada um dos contratos, designadamente do primeiro contrato que não se mostra junto ao processo, e que segundo a reclamada, o prazo para a devolução da caução ainda estava a decorrer. Improcede assim a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 19 de Maio de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)