



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1281 /2021

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Facturação injustificada

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

Pedido do Consumidor Reembolso do valor €1312.90 pago pela reclamante pelo dano pré-existente na viatura do contrato de aluguer.

Sentença nº 39 / 2022

PRESENTES:

Reclamante

Reclamada representada pelo advogado

Testemunha da reclamante

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes pessoalmente a reclamante e seu pai e através de videoconferência o ilustre mandatário da reclamada e a testemunha oferecida por esta.

A reclamante e o seu representante, seu pai, sustentaram que o dano invocado pela reclamada não existia no momento em que lhe foi entregue a viatura de aluguer, porque se existisse, não tinha sido devolvido o montante da caução o que aconteceu depois da entrega da viatura.

Ouvido o mandatário da reclamada por ele foi dito que desconhecia este facto, o qual irá colocar à sua constituinte.

Em face da situação descrita, foram ouvidos a reclamante e seu pai tendo por eles sido dito que, se prontificam a juntar ao processo de imediato o extrato da conta onde se verifica a devolução da caução.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Perante a situação descrita informei o ilustre mandatário da reclamada que dentro de 10 minutos lhe será enviada cópia do extrato da conta, onde consta a devolução do valor da caução afim de contactar o seu cliente e informar da situação concreta.

O extrato será enviado ao ilustre mandatário através de e-mail que este disse ter recebido.

O documento enviado à reclamada é composto de 2 folhas, uma que reflete o valor deixado pela reclamante a título de caução de €618,37 mais €1,84 o que perfaz o valor de €620,21.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação:

- 1) Em 27.02.2021, a reclamante celebrou no balcão da reclamada no aeroporto de Lisboa, contrato de aluguer (nº) de uma viatura (~~~~), para deslocação de Lisboa/Faro, pelo valor global de €1347,91.
- 2) Ainda no balcão, o colaborador da reclamada informou a reclamante que a viatura tinha diversos danos, identificados no contrato: "risco no retrovisor do lado do condutor"; "mossa no capot do lado do condutor"; "mossa no capot do lado do passageiro"; "pará-brisas lado do passageiro rachado"; " pneu dianteiro lado do passageiro rachado"; " risco no retrovisor do lado do passageiro"; " risco no teto panorâmico", "cinto de segurança do lado do passageiro rachado a meio" e "cobertura do espaço de bagagem rachado a meio" devendo a mesma comunicar por email à reclamada a existência de outros danos não declarados no contrato.
- 3) O colaborador não acompanhou a reclamante no levantamento da viatura, pelo que antes da partida a reclamante fez uma vistoria rápida, tendo identificado vários riscos pequenos e amolgadelas que reportou de imediato, por email, junto da reclamada.
- 4) Contudo, por ser a primeira vez que alugava um carro e por ser um carro grande, a reclamante não reparou no dano na embaladeira do lado direito, que passou despercebido por ser numa zona com bastante sujidade.



- 5) Nesse mesmo dia, a reclamante procedeu à entrega da viatura ao colaborador da reclamada no aeroporto de Faro, que ao fazer a vistoria do carro, detectou o dano na embaladeira debaixo da porta do condutor, tendo o mesmo informado a reclamante de que o dano, apesar de não estar registado, não seria recente e como tal, colocaria uma nota para que este não me fosse cobrado e fosse declarado como pré existente.
- 6) No dia 04.03.2021, a reclamada, por email, comunicou à reclamante que, aquando da retoma da viatura, foram identificados novos danos provocados durante o contrato de aluguer, apresentando o valor de reparação no montante de € 1312,90, acrescido de valor de €35,00 de "taxa de análise e cobrança de danos", a debitar na caução prestada pela reclamante no momento da celebração do contrato.
- 7) Em resposta à reclamada, a reclamante recusou que lhe fosse imputado o dano ao seu contrato de aluguer, uma vez que o dano não era recente e o próprio colaborador, no momento da retoma, o considerou como dano pré-existente.
- 8) Em 11.03.2021, a reclamada, por email, comunicou à reclamante que, após verificação dos colaboradores do balcão, não foi possível considerar o dano pré-existente, mantendo a sua posição anteriormente comunicada, o que não foi aceite pela reclamante, pelo que mantém-se o conflito sem resolução.
- 9) A reclamada, não fez a entrega da viatura alugada em 27/02/2021 através de um funcionário próprio. Foi a reclamante que se deslocou acompanhada de seu pai a fim de ser levantada a viatura, analisaram a mesma e informaram a reclamada de danos pré existentes que não constavam na nota dos danos mencionados no contrato.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise do extrato de conta junto agora ao processo verifica-se que dos €620,21 apenas lhe foram cobrados €120,21. Sendo assim a reclamada já reteve e retém em seu poder €120,21, relativos à caução do valor deixado pela reclamante.

Mesmo que tivessem havido os danos invocados, dado o local onde os mesmos são apontados, não se pode concluir que não existiam já no momento da entrega da viatura por duas razões:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- 1) A primeira porque o local onde se diz que a chapa está amolgada não é diretamente visível.
- 2) A reclamada não fez a entrega da viatura à reclamante nos termos contratuais, ou seja, não foi acompanhada por um funcionário da reclamada. Por outro lado mesmo que danos houvesse o valor dos mesmos teria de ser verificado por um perito da especialidade ou seja por uma bate-chapas, o que não aconteceu.
A reclamada de forma arbitrária e sem explicação justificável, exigiu e cobrou à reclamante o montante de €1.312,90.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor que lhe cobrou de €1.312,90 sem qualquer justificação fundada.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 02 de Março de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)