



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 114 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com preços / tarifas

Direito aplicável: art. 5, nº3 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais

Pedido do Consumidor: Cobraram 184,50 € indevidamente. Apenas quero pagar os custos associados às portagens.

SENTENÇA Nº 532 / 2022

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

A informação e esclarecimento pressupõe a apresentação dos documentos informativos e espécimes contratuais, mas também o diálogo que, daí para a frente se deve estabelecer entre quem presta os esclarecimentos e o seu destinatário. Se o destinatário da informação não se mostra interessado, nem disponível, antes prescinde do direito a ser informado ou esclarecido, ignorar os documentos que lhe são entregues, tanto no momento da celebração do contrato de adesão individual, como nos dias subsequentes e deixar, afinal, passarem anos sem se motivar para perceber as condições e características do contrato do qual é participante, não pode essa sua inação transformar-se em incumprimento de deveres de informação e esclarecimento pela outra entidade contratante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a declaração de que não é devedor da quantia de €165,15 (cento e sessenta e cinco euros e quinze cêntimos) vem em suma alegar que a Requerida lhe cobrou indevidamente a quantia de €184,50 relativamente a passagens em portagens automáticas. Apesar de estar no contrato no momento da sua celebração alega que não foram advertidas e comunicadas essas consequências acaso não ativasse a Via Verde, não assinou nada que comprove a adesão ao e-toll em que as condições deveriam estar expostas e não apenas num contrato em letras pequenas que ninguém lê, não sendo por conseguinte cumprido o dever de informação

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega que Em virtude do cliente --- ter tomado conhecimento através de assinatura de “Contrato das Condições Gerais” de contrato de aluguer, o qual refere de forma inequívoca que no caso do cliente não subscrever o serviços de Via Verde, fica sujeito a taxas administrativas no montante de €36,90 até ao máxima de 5 passagens por pórticos da Via Verde. Conforme consta do contrato, o cliente não aceitou os termos do serviço Via Verde que tomou conhecimento através do no 7 das “Condições Gerais” do contrato de aluguer que incorria nestas taxas. Este contrato encontra-se devidamente assinado por parte do cliente Senhor ----. Também, é prática comum da empresa informar todos os seus clientes no processo de abertura dos contratos nas penalizações que incorrem ao não subscreverem este serviço, estando inclusivamente esta situação afixada em todos os balcões da empresa. Face ao exposto considera a empresa ----., não haver motivo para qualquer devolução.

*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e do Representante Legal da Requerida, com procuração forense junta aos autos, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve a Requerida restituir ao Requerente a quantia de €165,15.



2.2 Valor da Ação

€165,15 (cento e sessenta e cinco euros e quinze cêntimos)

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Requerente e Requerida celebraram contrato de aluguer de viatura com o número 10742 da viatura automóvel marca Citroen C3 matrícula ---- com data de levantamento em 13/05/2021 e devolução a 16/05/2021,
2. O Requerente não acionou o Serviço Via Verde
3. Nos termos da Cláusula 7 das condições gerais da cláusula 7 do referido contrato *“a) Durante o período de aluguer, o locatário é inteiramente responsável por todas as multas e/ou coias inerentes a infrações às regras de trânsito, estacionamento e portagens, bem como por todas as consequências e responsabilidade que daí sejam decorrentes. A locadora corará uma taxa administrativa de €36,90 (trinta e seis euros e noventa cêntimos) em caso do locatário incorrer em quaisquer coimas e/ou multas, e/ou utilização indevida do sistema de portagens eletrónicas durante o período de aluguer (até o máximo de 5 identificações por contrato (184,50€), sem prejuízo do valor a pagar pelas referidas coimas e/ou multas; b) é aplicada uma taxa de administrativa de danos no montante de €64,00 (sessenta e quatro euros), na eventualidade de ocorrer um dano ao veículo ou e caso de roubo durante o período de aluguer.”*
4. As condições contratuais gerais foram enviadas ao reclamante na data de outorga das mesmas
5. O Reclamante passou por portagens automáticas durante o período de aluguer da viatura
6. A Requerida remeteu ao reclamante fatura no montante de €184,50 referente a taxas administrativa – passagem portagem.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. Motivação

*

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição do Requerente e da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Nas suas declarações o Requerente corroborou os factos alegados na sua reclamação inicial, afirmando ainda que apesar de ter recebido as condições gerais do contrato não julgou pertinente aferir do mesmo, portanto não procedeu à sua leitura, e mais disse que bem sabia que não havia acionado o serviço via verde porque julgou que poderia posteriormente proceder à liquidação dos valores em qualquer paypal, o que acabou por não ocorrer. O tribunal teve ainda em consideração, da prova documental junta, o referido contrato de aluguer e as suas condições gerais, que o próprio Reclamante fez juntar aos autos

*

3.3. Do Direito

O Reclamante nos presentes autos levanta a questão da validade do contrato, e do seu completo clausulado, por omissão dos deveres de informação e esclarecimento a que a entidade está obrigada antes e no momento da celebração do contrato de adesão individual

Tanto quanto é possível considerar neste processo, a entidade comercializadora entregou ao Consumidor cópia do Contrato de aluguer e respetivas condições gerais e não consta que tenha negado, omitido ou deturpado qualquer pedido de informação que o Reclamante lhe tenha apresentado. Bem pelo contrário, é o participante quem reconhece que nada pretendeu saber ou ler o documento que lhe fora remetido por correspondência eletrónica.

Importa agora ter presente que o contrato de adesão individual em causa tem a natureza de um contrato de adesão, uma vez que o aderente dispõe somente da possibilidade de aderir ou rejeitar em bloco um conjunto de cláusulas contratuais padronizadas, previamente (e unilateralmente) elaboradas e inclusas no contrato de adesão individual que lhe é proposto.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O ónus da prova da comunicação adequada das condições do contrato cabe ao contratante que submete à outra partes as cláusulas contratuais gerais – art. 5, n.º3 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Formalmente, não vemos qualquer aspeto que possa merecer censura no comportamento da entidade comercializadora que interveio na celebração da adesão individual agora em causa. Os documentos [juntos aos autos] satisfazem as exigências legais em vigor na altura e atestam o cumprimento dos deveres de informação legalmente estabelecidos.

Sem censura [por traduzir até um comportamento frequente no Consumidor médio], [ficou este tribunal convicto] de que o Consumidor não atendeu à documentação que lhe foi facultada e prescindiu de qualquer informação ou esclarecimento adicional, negligenciando, na altura, as características do contrato a que estava a aderir.

Como os nossos tribunais [judiciais] já salientaram, o cumprimento dos deveres de informação e esclarecimento pressupõem uma atitude recetiva (quando não mesmo proactiva) dos destinatários dessa informação.

A informação e esclarecimento pressupõe a apresentação dos documentos informativos e espécimenes contratuais, mas também o diálogo que, daí para a frente se deve estabelecer entre quem presta os esclarecimentos e o seu destinatário. Se o destinatário da informação não se mostra interessado, nem disponível, antes prescinde do direito a ser informado ou esclarecido, ignorar os documentos que lhe são entregues, tanto no momento da celebração do contrato de adesão individual, como nos dias subsequentes e deixar, afinal, passarem anos sem se motivar para perceber as condições e características do fundo de pensões do qual é participante, não pode essa sua inação transformar-se em incumprimento de deveres de informação e esclarecimento pela Requerida.

[O caso subjudice arbitral] não é único, antes constitui um padrão social que urge modificar, porque assenta numa convicção errada, mas relativamente difundida, de que os documentos que nos são entregues previamente à celebração de um contrato, ou no momento da contratação, não cumprem qualquer objetivo importante, nem têm qualquer utilidade concreta para quem os recebe e são apenas o cumprimento de obrigações que o legislador impõe, mas que os destinatário de bom grado prescindem, por encontrarem nele mais incómodo do que vantagens. Quando, afinal, não se trata de uma vantagem, mas de uma verdadeira necessidade, por só dessa forma e com a disponibilidade e empenho dos participantes ser possível evitar a contratação de



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



bens ou serviços que não correspondem às expectativas dos Clientes ou não são adequados ao seu perfil e situação pessoal.

Pelo exposto, não poderá este Tribunal Arbitral afirmar qualquer incumprimento contratual pela Requerida, decaindo subseqüentemente a pretensão do Consumidor.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 30/12/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)