



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1683 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de agências de viagens e de turismo

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março; artigo 800º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Ser ressarcido do valor que paguei a mais por um serviço que já estava incluído no contrato e por todo o transtorno causado.

SENTENÇA Nº 440 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada serviço de aluguer de automóvel e que esta não cumpriu os serviços contratados. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 249,63, valor que alega que pagou a mais por já estar incluído no contrato e por todo o transtorno causado.

A Reclamada --- veio alegar que não pode ser responsabilizada pelo valor em causa, por o Reclamante não se ter apresentado a recolher a viatura alugada no período de carência, por um lado, e por o Reclamante não ter dado à Reclamada a possibilidade de solucionar a questão. Conclui, a final, pela improcedência da Reclamação.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada --- é uma agência de viagens (facto do domínio público);
2. A 6 de janeiro de 2023, o Reclamante alugou, através da Reclamada, um automóvel entre 5 e 15 de fevereiro de 2023, a recolher e a devolver no aeroporto de Cancun, no México (cf. *voucher* 881947826 a fls. 2 a 4 e condições a fls. 5 a 8);
3. O veículo alugado pelo Reclamante deveria ser recolhido a 5 de fevereiro de 2023, pelas 21:51 e devolvido a 15 de fevereiro de 2023, pelas 11:40, no aeroporto de Cancun, no México (cf. *voucher* 881947826 a fls. 2 a 4 e condições a fls. 5 a 8, cujo teor se dá por reproduzido);
4. O mencionado aluguer automóvel foi efetuado por motivo de férias/lazer do Reclamante (cf. declarações da Reclamante);
5. Simultaneamente com o aluguer do mencionado veículo, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada viagem e estadia em Cancun, México, entre 5 e 15 de fevereiro de 2023, em viagem de lua de mel (cf. declarações do Reclamante);
6. No *voucher* de aluguer emitido pela Reclamada, o Reclamante foi informado que a Reclamada “tem um serviço de atendimento 24 horas à sua disposição”, para algum imprevisto durante a viagem (cf. doc. a fls. 2);
7. O período de carência da *rent-a-car*, em termos de recolha do veículo alugado, é de seis horas após a confirmação do dia e hora (cf. doc. a fls. 5);
8. O voo de Lisboa para Cancun, com escala em Nova York, a 5 de fevereiro, partiu atrasado de Lisboa e partiu atrasado de Nova York para Cancun, tendo o Reclamante chegado ao destino final com atraso de, pelos menos, 2,5 horas (cf. *email* do Reclamante de 6 de fevereiro de 2023, a fls. 25, declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
9. Após aterrar em Cancun, o Reclamante dirigiu-se à *rent-a-car* para recolher o veículo alugado, onde aguardou cerca de 45 minutos até ser atendido (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha -- -);



10. Quanto foi atendido, a *rent-a-car* informou o Reclamante que o período de carência para a recolha de veículo era de duas horas e que não tinha disponível para entrega o veículo reservado no *voucher* emitido pela Reclamada, nem veículo da mesma gama, tendo proposto ao Reclamante o aluguer de um veículo de gama superior (*up grade*), os únicos tipos de veículos que dispunha, mediante o pagamento da diferença (cf. doc. a fls. 9 e declarações do Reclamante);
11. O Reclamante discordou, mas a *rent-a-car* informou que seria o único modo de levantar um veículo (cf. declarações do Reclamante);
12. De modo a ter um carro para poder circular, o Reclamante aceitou alugar um veículo de gama superior tendo pago um valor adicional de 4.872,00 pesos mexicanos, equivalente a € 237,80 (cf. doc. a fls. 10 e declarações do Reclamante);
13. Pelas 00h:15m do dia 6 de fevereiro 2023, o Reclamante alugou o veículo de gama superior (cf. doc. a fls. 9 e declarações do Reclamante);
14. A 6 de fevereiro de 2023, pelas 15h:36m, o Reclamante contactou a Reclamada, a reportar problema com o *voucher* do aluguer do veículo e os custos incorridos com o aluguer de um veículo de gama superior (cf. *email* a fls. 25);
15. A 6 de fevereiro de 2023, pelas 16h:21m, a Reclamada comunicou ao Reclamante que lamentava o incidente reportado, sugerindo ao Reclamante o envio de um *email* no final da sua viagem a expor o sucedido (cf. *email* de 6 de fevereiro de 2023, junto pelo Reclamante em audiência de discussão e julgamento);
16. A 21 de março de 2023, a Reclamada tentou, junto a *Carnect*, o pagamento da diferença cobrado ao Reclamante por aluguer de veículo de gama superior, mas sem sucesso (cf. *emails* a fls. 21 e 22 e *emails* a fls. 19 e 21);
17. A 28 de março de 2023, a Reclamada dirigiu comunicação ao Reclamante (cf. *email* a fls. 15);
18. A 14 de abril de 2023, o Reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada, solicitando o pagamento do valor pago com o aluguer de um veículo de gama superior (cf. doc. a 16).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. Facto Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

A. Que o Reclamante tenha comunicado à Reclamada a situação relativa ao aluguer e levantamento do veículo de gama superior na madrugada do 6 de fevereiro de 2023.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e inquirida a testemunha ---, apresentada pelo Reclamante.

Quanto ao Reclamante, começou por esclarecer que adquiriu, através da Reclamada, uma estadia de lua-de-mel em Cancun, que compreendia o aluguer de um veículo automóvel. Que o voo para Cancun, com escala em Nova York, partiu atrasado, chegando ao destino final com mais de 2 horas de atraso. Que, por tal ocasião, o Reclamante foi à *rent-a-car*, para recolher o veículo alugado, tendo esperado mais de 45 minutos para ser atendido. Que, nesta ocasião, a *rent-a-car* informou o Reclamante que já não tinha disponível o veículo reservado, nem veículo da mesma gama, propondo, mediante o pagamento da diferença, o aluguer de um veículo de gama superior, o único modelo disponível. Que, nesta ocasião, discordou, mas, necessitando de um carro para circular e ser o único modo de o fazer, que alugou um veículo de gama superior, mediante pagamento de cerca de 4,872,00 pesos mexicanos, conforme doc. a fls. 10, que confirmou. Mais esclareceu que, após chegar ao Hotel, ainda nesse dia, reportou por *email* à Reclamada a situação relativa ao aluguer do veículo. Que não foi reembolsado da diferença que pagou pelo aluguer de veículo de gama superior.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Foi ainda ouvida, ---, testemunha, mulher do Reclamante. Esclareceu a testemunha que viajou com o Reclamante em lua-de-mel de Lisboa para Cancun, com escala em Nova York, em viagem adquirida à Reclamada. Que o voo chegou ao destino final com mais de 2 horas de atraso. Que, por tal ocasião, foi com o Reclamante para a *rent-a-car* para recolher o veículo alugado, onde esperou mais de 45 minutos para ser atendida. Que o seu marido, ora Reclamante, apareceu com o veículo de gama superior, tendo informado a testemunha que não havia disponível o veículo alugado, nem de gama equivalente. Que, mais tarde, já no hotel, o Reclamante contactou a Reclamada, comunicando-lhe o sucedido.

Especificamente em relação ao facto provado 7, resultou o mesmo do doc. a fls. 5, não se considerando, perante o mesmo, suficiente as comunicações da *rent-a-car* à Reclamada e da Reclamada ao Reclamante, a jusante da queixa do Reclamante, a informar que o período de carência é de duas horas (cf. docs. a fls. 19 e 15, respetivamente).

Concretamente, quanto ao facto provado 12, o mesmo resultou ainda da cotação à data dos factos disponível no Banco de Portugal, *in* www.bportugal.pt, nos termos da qual 1MXN = 0,04881 EUR.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou demonstrado o que consta do facto provado 14. Apesar de o Reclamante ter declarado que, após chegar ao Hotel contactou a Reclamada reportando a situação relativa ao aluguer de veículo superior, não só o seu depoimento se mostrou confuso e pouco claro, como o documento que juntou em audiência de discussão e julgamento não permite demonstrar que, de facto, o Reclamante enviou uma comunicação à Reclamada na madrugada do dia 6 de fevereiro a reportar o sucedido.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Da matéria de facto, resulta que estamos perante o aluguer de um veículo a empresa terceira, através da Reclamada ---, ou seja, uma relação jurídica de consumo.

Discute-se a eventual responsabilidade da Reclamada pelo dano do Reclamante com o aluguer de um veículo de gama superior, resultante do facto de a companhia de *rent- a-car* não ter disponibilizado ao Reclamante o veículo que este tinha inicialmente reservado através da Reclamada.

A responsabilidade da Reclamada, a agência de viagens, rege-se pelos termos gerais dos negócios jurídicos, previstos na Parte Geral e no Livro das Obrigações do Código Civil, assim como pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, na redação atual, que aprovou o Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo.

A Reclamada obrigou-se a assegurar ao Reclamante o aluguer de um modelo de veículo automóvel escolhido pelo Reclamante, em Cancun, entre os dias 5 e 15 de fevereiro de 2023. Fê-lo, para tanto, recorrendo aos serviços de terceiros: a *Mex Rent a Car*.

Posteriormente, por atraso no voo de Lisboa para Cancun, o Reclamante não conseguiu recolher o veículo no dia e hora reservada (5 de fevereiro de 2023, pelas 21h:51m), mas sim pelas 00h:15m de 6 de fevereiro. Sucede que, por tal ocasião, a *Mex Rent a Car* informou o Reclamante que só tinha disponível veículos de gama superior, propondo ao Reclamante o seu aluguer mediante pagamento da diferença em relação ao veículo que este tinha alugado, o que veio a suceder, por ser o único modo de o Reclamante dispor de um veículo para ir para o hotel.

Em face do exposto, apenas se pode concluir que a Reclamada não cumpriu pontualmente aquilo que se obrigou, havendo uma desconformidade na execução do contrato celebrado. Com efeito, apresentando-se o Reclamante a recolher o veículo alugado dentro do limite das 6 horas do dia e hora de recolha acordado, isto é, dentro do “período de graça/carência” (*grace period* – cf. doc. a fls. fls. 5), estava a *rent-a-car* obrigada a disponibilizar ao Reclamante o veículo alugado. O facto de, no caso em concreto, a Reclamada, emitente do *voucher*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



em discussão nestes autos, se ter socorrido de terceiros para a execução do serviço, não exclui a responsabilidade da Reclamada pelos prejuízos causados ao Reclamante (cf. artigo 800.o do Código Civil). Ou seja, a posição do Reclamante não pode ser prejudicada pelo facto de a Reclamada se fazer auxiliar por terceiros.

No entanto, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 28.o do DL n.o 17/2018, de 8 de março, prevê-se que *“qualquer falta de conformidade na execução do serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada deve ser comunicada à agência de viagens e turismo por escrito ou de outra forma adequada, sem demora justificada.”* Assim sucedendo fica a agência de viagens e turismo adstrita *“a assegurar o suprimento da falta de conformidade, salvo quando tal seja impossível ou implique custos desproporcionados”* (cf. n.o 2 do artigo 28.o do DL n.o 17/2018). Não o fazendo, *“tem o cliente direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado”* (cf. n.o 2 do artigo 28.o do DL n.o 17/2018).

Começa por se fazer notar que, sendo o período de carência para a recolha de veículo de 6 horas, não se considera que, apesar da Observação constante do voucher emitido pela Reclamada (*“No caso de mudança forçada de horário devido ao atraso de um voo associado à sua reserva, entre em contacto connosco ou com o escritório de alugel de carros o mais rápido possível”*), que fosse exigível ao Reclamante, perante o atraso do voo para Cancun contactar a Reclamada ou escritório do aluguel. Com efeito, estando o Reclamante dentro do período de carência para a recolha, não podia a *rent-a-car* ignorar que continuava adstrita a proporcionar o veículo alugado ao Reclamante.

Sustenta a Reclamante que o Reclamante não tem direito a ser indemnizado uma vez só comunicou à Reclamada a falta de conformidade na execução do serviço, após a mesma ter ocorrido.

Salvo melhor entendimento, sem razão.

Começando pela letra da lei (*“a falta de conformidade [...] ser comunicada [...] sem demora justificada”*), a mesma parece pressupor, em primeiro lugar, a sua verificação/consumação. Por outras palavras, ainda que seja permitido ao viajante comunicar a eminência da falta de conformidade, com vista a prevenir a sua concretização, não tem de o fazer. Por outro lado, a letra da lei ao falar *“sem demora justificada”*, admite também uma comunicação tardia da falta de conformidade, desde que justificada. Isto é, atendível.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ora, no caso em análise, o facto de o Reclamante só ter comunicado à Reclamada pelas 15h:34m do dia 6 de dezembro de 2023, uma falta de conformidade ocorrida pelas 00:15 do dia 6 de fevereiro de 2023, não constitui, em nosso entender, uma demora injustificada na comunicação da falta de conformidade na execução do serviço.

Essencialmente pelos seguintes motivos.

Em primeiro lugar, porque o Reclamante reportou efetivamente à Reclamada a falta de conformidade da execução do serviço de aluguer. Não o fez no exato momento em que a situação aconteceu, mas ao início da tarde em que o evento aconteceu. No contexto em que aconteceu, uma viagem de lua de mel, de avião, de longa distância (Lisboa, Nova York e Nova York Cancun, com pelo menos 10 horas, conforme é do conhecimento público), em que os Reclamante chegam ao destino final cansados, cerca das 06h.00m nacionais, não se se considera, para efeitos do n.o 1 do artigo 28.o do DL n.o 17/2018, de 8 de março, que lhe fosse exigido contactar de imediato a Reclamada. O normal, neste tipo de situações, em que o Reclamante se depara, no estrangeiro, com uma empresa de *rent-a-car* que o informa que não tem para alugar o veículo reservado, nem veículo equivalente e que só pode alugar um veículo de gama superior, o único disponível, mediante o pagamento da diferença é, tentar, em primeira linha, resolver a situação junto da própria empresa. O normal também é que, necessitando de um veículo para ir para o hotel, acabe por aceitar a única opção que lhe é apresentada e que, após o mencionado aluguer, chegada ao hotel e descanso, comunique à agência de viagem o sucedido, conforme aconteceu.

Em segundo lugar, faz-se notar que a própria Reclamada, ao tomar conhecimento da situação, a 6 de fevereiro de 2023, tão-pouco procurou resolver a situação. Nessa ocasião, limitou-se a lamentar o incidente reportado pelo Reclamante, sugerindo o envio de um *email* no final da sua viagem a expor o sucedido. Ou seja, a própria Reclamada relegou para mais tarde a resolução da falta de conformidade que lhe foi reportada no próprio dia em que aconteceu.

Em terceiro lugar, a comunicação que foi feita pelo Reclamante à Reclamada da falta de conformidade do serviço de aluguer de automóvel não a privou de tentar resolver a situação, conforme resulta do facto de o ter tentado fazer, ainda que só após o regresso do Reclamante. Contudo, sem sucesso. Perante o teor da resposta da *rent-a-car*, de que o período de carência era de duas horas, não ficou o Tribunal sequer convencido que ainda que o Reclamante tivesse comunicado à Reclamada a ausência, na *rent-a-car*, de veículo igual ou similar ao por si alugado no exato momento em que tal ocorreu, que a Reclamada



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

tivesse conseguido assegurar que o Reclamante teria um carro igual ao que alugou ou um carro de gama superior sem suportar a diferença. Com efeito, isso mesmo foi o que tentou fazer o Reclamante diretamente junto da *rent-a-car*, mas sem sucesso.

Concluindo-se pela responsabilidade da Reclamada, cumpre analisar os danos peticionados e a sua eventual indemnização.

Relativamente à indemnização, circunscreve-se aos € 237,80, isto é, à diferença entre o valor do aluguer inicialmente contratado e o valor do aluguer de veículo de gama superior. Ora, não fosse o incumprimento do período de carência pela *rent-a-car*, o Reclamante teria provavelmente alugado, sem custos adicionais, o veículo reservado ou veículo equivalente (cf. artigo 29.o, n.o 2, do DL n.o 17/2018, de 8 de março, e artigos 562.o e 563.o do Código Civil). Assim, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de € 237,80.

Fixa-se à ação o valor de € 249,63 (duzentos e quarenta e nove euros e sessenta e três cêntimos) o valor indicado pelo Reclamante e que não foi objeto de oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.
Lisboa, 23 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)