



Reclamação nº 1307/2019

Sentença nº 388/19
↓

I - RELATÓRIO

██████████, residente na ██████████, intentou a presente reclamação contra ██████████ com sede no ██████████, ██████████, pretendendo que esta o reembolse do valor de 197,00€ que pagou por um segundo seguro que lhe foi imposto para que cobrisse a franquia.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que a 07/03/2019 alugou um veículo, “online”, através do e-broker (Cartrawler), cujo custo do aluguer, 278,00€, já incluía um seguro com franquia de 3.690,00€, e nesse mesmo dia fez um seguro opcional no valor de 84,00€, para cobrir a franquia até um valor de 3.000,00€, a pagar contra-reembolso.

Cerca de um mês depois, a 11/04, ao levantar o carro no aeroporto do Funchal, no balcão da ██████████ foi-lhe recusada a utilização dos vários cartões de crédito que apresentou, pois de acordo com a funcionária da ██████████ nenhum conseguia cobrir o total da franquia exigida que era de 3.870,00€.

Como não tinha nesse momento outra opção decidiu pagar o valor adicional de 197,00€ que lhe foi imposto para um segundo seguro que cobrisse a franquia. Posteriormente, reclamou junto à ██████████ mas a resposta que lhe deram foi que a de que só aceitava um cartão de crédito.

Na data designada para julgamento, a Reclamada juntou aos autos contestação escrita, na qual pugna pela improcedência do peticionado, alegando, em síntese, que não foi celebrado qualquer contrato de seguro com o Reclamante, o que ele subscreveu foi um produto adicional que, em caso de acidente, permitia limitar a sua responsabilidade perante a locadora reduzindo o valor da franquia mínima estabelecida para zero.

O Reclamante quando se apresentou para levantar a viatura locada não dispunha de um cartão de crédito com um “plafond” suficiente para cobrir o valor da caução correspondente à franquia mínima para o aluguer, e a Reclamada não é obrigada a aceitar mais do que um cartão de crédito, em simultâneo, para um mesmo aluguer, sendo falso que a Reclamada tenha imposto ao Reclamante a contratação de qualquer produto ou serviço para além dos indicados no “voucher”.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

O Reclamante estava perfeitamente ciente que, quando fosse levantar a viatura, teria que apresentar 1 cartão de crédito com um "plafond" disponível de, pelo menos, 3.870,00€, mas não providenciou nesse sentido, a Reclamada, na pessoa dos seus funcionários da estação do Aeroporto do Funchal, disponibilizou-se até a reduzir o montante da caução para um valor substancialmente mais baixo, de 1.000,00€, mas nenhum dos cartões de crédito apresentados pelo Reclamante tinha individualmente esse "plafond" disponível.

O objecto do litígio traduz-se, então, na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se o Reclamante tem direito a ser reembolsado do valor de 197,00€ que lhe foi cobrado.

Valor da reclamação: 197,00€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) A Reclamada [REDACTED] é uma sociedade comercial que se dedica ao aluguer de automóveis sem condutor;

2) No dia 7/03/2019, por via "online", através do "e-broker" (Cartrawler), o Reclamante alugou à [REDACTED] marca do grupo [REDACTED] um veículo automóvel cujo custo do aluguer foi 278,94€, já incluindo um seguro com franquia de 3.690,00€, para levantar em 11/04/2019 e devolver em 17/04/2019 na Madeira-Intl Airport - Funchal;

3) Nesse mesmo dia o Reclamante fez um seguro opcional no valor de 84,00€ para cobrir a franquia até ao limite máximo de 3.000,00€, a pagar contra-reembolso;

4) No dia 11/04/2019, no Aeroporto do Funchal, no balcão da [REDACTED], quando se apresentou para levantar a viatura locada, o Reclamante não dispunha de um cartão de crédito com "plafond" suficiente para cobrir o valor da caução correspondente à franquia mínima exigida para o aluguer, que era de 3.870,00€;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

5) O Reclamante propôs que fossem utilizados dois cartões de crédito em seu nome, para cobrir o total mencionado, mas tal foi-lhe recusado pela funcionária da Reclamada, por esta não aceitar mais do que um cartão de crédito, em simultâneo, para um mesmo aluguer, com todos os custos associados;

6) Informado nesse momento da possibilidade de fazer um pagamento adicional, o Reclamante subscreveu-o e pagou 197,64€ referentes a SDW – Super Redução de Franquia (139,08€), Cobertura Pneus e Vidros (32,94€) e Assistência Premium (25,62€);

7) O Reclamante sabia que o valor da caução ficaria retido no seu cartão de crédito, que a caução era no valor de 3.870,00€, teria de apresentar no balcão de aluguer um cartão de crédito válido em nome do condutor principal de forma a pré-autorizar/cobrar a caução e que se não apresentasse um cartão de crédito válido, não tivesse fundos suficientes no cartão de crédito ou o cartão de crédito não estivesse em nome do condutor principal, o agente de aluguer de automóveis podia recusar a entrega do veículo, circunstâncias em que nenhum montante pago seria reembolsado.



Não se provaram os seguintes factos alegados:

- um dos cartões apresentados pelo Reclamante tinha um “*plafond*” disponível de 3.500,00€, e qualquer um dos outros cartões cobria o restante montante (alegado pelo Reclamante);

- o valor adicional que pagou, acima mencionado no nº 6, lhe tenha sido imposto (alegado pelo Reclamante);

- os dois montantes referentes a Cobertura Pneus e Vidros (32,94€) e Assistência Premium (25,62€), não lhe tenham sido previamente referidos ou explicados para aceitação (alegado pelo Reclamante);

- a Reclamada, na pessoa dos seus funcionários da estação do Aeroporto do Funchal, disponibilizou-se a reduzir o montante da caução para um valor substancialmente mais baixo, de 1.000,00€, mas nenhum dos cartões de crédito apresentados pelo Reclamante tinha individualmente esse “*plafond*” disponível (alegado pela Reclamada na contestação).



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos juntos pelo Reclamante (contrato de aluguer de fls. 7, contrato de seguro de fls. 8 a 17 e “*voucher*” de aluguer de fls. 18 a 24) e pela Reclamada (“*voucher*” de aluguer de fls. 60 e 61, contrato de aluguer de fls. 62, termos e condições do contrato de aluguer de fls. 63 e 64 e factura de



fls. 65), não impugnados e alguns deles coincidentes, demonstrativos dos termos dos contratos celebrados, bem como no acordo das partes quanto aos factos 4) a 6).

No que concerne aos factos não provados, emana tal resposta da total ausência de elementos probatórios (declaração de parte, testemunhal ou documental) que suportassem essas alegações, do Reclamante nos seus requerimentos e da Reclamada na contestação escrita que ofereceu.

Anote-se que nenhuma das partes esteve presente ou se fez representar na audiência de julgamento, justificando o Reclamante a sua ausência por não residir na Madeira, razão pela qual sem fundamento para adiamento o julgamento se realizou (cfr. art. 35.º, n.º 3 da Lei n.º 63/2011 de 14/12 – Lei da Arbitragem Voluntária), sendo que o material probatório produzido se confina aos documentos oportunamente por elas juntos.

Será oportuno referir que as partes têm por ónus carrear para o processo elementos (documento, depoimento testemunhal, resposta de perito, etc) com capacidade de demonstração dos factos que alegam (cfr. arts. 341.º e 342.º, n.º 1 do Código Civil), visando, para o efeito, criar no espírito do julgador um estado de convicção (certeza subjectiva), assente na certeza relativa do facto, ou, por outras palavras, devem fornecer ao tribunal os elementos necessários para que o julgador possa controlar a veracidade das correspondentes afirmações feitas¹.

Como refere Alberto dos Reis, o juiz não tem o “ poder arbitrário de julgar os factos *sem prova* ou *contra as provas*”², daí que perante a inexistência de prova oferecida a respeito daqueles factos, permitindo que o Tribunal ficasse com uma dúvida insanável, e não podendo o Tribunal eximir-se a decidir com esse fundamento, outra solução não restava que não fosse ter esses factos por não provados, em conformidade, aliás, com o prescrito no art. 414.º do Código de Processo Civil, segundo o qual inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele a quem o facto aproveita.

DE DIREITO

É inquestionável estarmos perante um contrato de aluguer de natureza especial, sinalagmático, de “Aluguer do Veículo Sem Condutor”, celebrado entre o Reclamante e a Reclamada no quadro da sua liberdade negocial, à luz do disposto no artigo 405.º do Código Civil (doravante CC), regulado pelas normas deste diploma que regem sobre o contrato de aluguer (arts. 1022.º e 1023.º do CC) e pelas cláusulas nele insertas que não contendam com algum normativo de

¹ Cfr. neste sentido, Alberto dos Reis, Código de Processo Civil anotado, vol. III, 3ª ed., pág. 239 e Antunes Varela, Manual de Processo Civil, 1984, págs. 419/421.

² Na obra antes citada, pág. 245.



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

natureza imperativa, e cujo regime vigente específico do exercício da indústria consta do Decreto-Lei nº 181/2012, de 6/08³, posteriormente alterado e republicado pelos Decretos-Leis nºs 207/2015, de 24/09 e 47/2018 de 20/06, que passou a regular as condições de acesso e de exercício da actividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor, também designada por actividade de *rent-a-car*⁴, por pessoas singulares ou colectivas estabelecidas em território nacional.

Por outro lado, atento o disposto no art. 2.º, nº 1, da Lei nº 24/96, de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor) deve ser considerado o aludido contrato como contrato de consumo. “Locação de bens de consumo” é, seguramente, o aluguer de automóveis⁵.

Precisado, de modo breve, o enquadramento legal do contrato em causa, é sobre o regime vigente constante do citado Decreto-Lei nº 181/2012 que devemos focar a nossa atenção. E a primeira circunstância a anotar reside na explicação dada para a sua publicação, inserta no preâmbulo do Dec. Lei nº 47/2018 que o republicou: “justifica-se, por imperativos de interesse geral, *clarificar regras e procedimentos, quer para efeitos de proteção dos consumidores, quer na promoção de uma concorrência não falseada*”. Nesse contexto, o diploma corresponde, de facto, a uma modernização e simplificação da actividade de aluguer de veículos ligeiros de passageiros sem condutor.

Consonante com esse espírito e objectivo, e no que mais se enlaça com a questão em apreço, descortinamos, por exemplo, quanto à forma e conteúdo do contrato de *rent-a-car*, que no seu art. 9.º, nº 3, al. e) se dispõe que do contrato devem constar, de forma clara, precisa e com caracteres legíveis, “*As importâncias recebidas pelo locador a título de caução*“, e no nº 4 que “*Sempre que o locador intervenha no contrato de aluguer de veículo sem condutor enquanto prestador de um serviço contratado pelo locatário a terceiro, na modalidade de voucher pré-pago ou outra modalidade que envolva o pré-pagamento do serviço junto de terceiro, o preço total a pagar cobre apenas o preço dos serviços complementares que venham a ser convencionados diretamente entre o locador e o locatário, devendo a referência àquela modalidade de pagamento constar expressamente do contrato*“.

Com interesse ainda, estatui o nº 5 do mesmo normativo que “*O locador pode recusar o aluguer quando o cliente não ofereça garantias de cumprimento do contrato*“. Mas no referente a que tipos de garantias, modos, e idoneidade nada prevê.

³ Que revogou o anterior regime jurídico estabelecido no Decreto-Lei nº 354/86 de 23/10, alterado pelos Decretos-Leis nºs 373/90 de 27/11 e 44/92 de 31/03.

⁴ Introduziu também o regime jurídico do aluguer de curta duração de veículos de passageiros sem condutor, com e sem motor, também designado por actividade de *sharing*, que ao caso não importa.

⁵ Cfr. neste sentido, João Calvão da Silva, in *Venda de Bens de Consumo*, 4ª ed., págs. 66/67.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Também dispõe no seu art. 11.º que, qualquer que seja o meio pelo qual a reserva é efectuada, devam ser facultadas ao locatário, entre outras, as seguintes informações: “d) *As modalidades de caução, caso seja exigida, e respetivo montante; e) As modalidades de seguro, e respetivas coberturas e condições; f) As modalidades de pagamento*”.

E é tudo o que no mencionado diploma legal se determina relativamente a matérias próximas ou conexas com a questão trazida pelo Reclamante. No que concerne estritamente à apresentação de cartões de crédito para cobrir o valor da franquia é matéria que não é objecto de enquadramento regulatório.

No conjunto dos diplomas legais publicados, antes mencionados, é claramente perceptível a preocupação do legislador em conferir a este exercício de actividade menos burocracia, procedimentos mais rápidos, acesso mais fácil, maior competitividade, e garantir aos consumidores uma maior transparência e informação, proporcionando uma oferta de serviços mais ampla, mais diversificada e de qualidade superior. Mas nem todas as matérias foram objecto da sua regulação, continuando grande parte do segmento da actividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor na inteira discricionariedade dos operadores (ex. valores das franquias, idades mínima e máxima dos locatários aceites, preços em função da idade do condutor, condutor adicional, tipos de pagamento e de garantia da caução, antiguidade mínima da carta de condução aceite, tarifas aplicadas e respectivos valores, coberturas do seguro incluídas, limitação ou não da quilometragem ou dos locais de circulação, taxas por pagamento com cartão de crédito, cartões de crédito aceites, condições de cancelamento do contrato, condições de abastecimento, condições de devolução do carro, pagamento de extras por atrasos, etc.).

Nesse espaço liberto de regulação cada operador estabelece as condições específicas que bem entender, submetendo-se naturalmente às regras da concorrência e ao escrutínio do consumidor. Ora, é nesse espaço livre de condições que se insere precisamente a exigência dos cartões de crédito, daí que não seja a Reclamada obrigada a aceitar mais do que um cartão de crédito, em simultâneo, para um mesmo aluguer, razão pela qual a exigência feita ao Reclamante de utilização de um único cartão com “*plafond*” suficiente para cobrir o valor da caução não constitui algum ilícito susceptível de fundamentar o reembolso da importância que indica, 197,00€.

Como o “*Voucher de Aluguer de Um Automóvel*” junto no processo demonstra, o Reclamante sabia que o valor da caução ficaria retido no seu cartão de crédito, que a caução era no valor de 3.870,00€, teria de apresentar no balcão de aluguer um cartão de crédito válido em nome do condutor principal de forma a pré-autorizar/cobrar a caução e que se não apresentasse um cartão



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

de crédito válido, não tivesse fundos suficientes no cartão de crédito ou o cartão de crédito não estivesse em nome do condutor principal, o agente de aluguer de automóveis podia recusar a entrega do veículo, circunstâncias em que nenhum montante pago seria reembolsado.

O Reclamante não providenciou no sentido de dispor aquele “*plafond*” num só cartão, provavelmente crendo que poderia servir-se de vários cartões em simultâneo, não levou à letra as recomendações inseridas no “*voucher*” e terá sido surpreendido. Mas hoje, a multiplicidade de cláusulas e condições sem enquadramento regulatório ofertadas pelas diferentes, e inúmeras, empresas de *rent-a-car* é tão grande que se exige ao consumidor que seja prudente, cauteloso, proceda a exame minucioso a informação prestada antes de tomar qualquer decisão, para prevenir situações inesperadas e desagradáveis.

Consequentemente, por forma a desbloquear o problema sugido, o Reclamante subscreveu e pagou um produto adicional denominado Super Redução de Franquia, como consta do contrato de aluguer n.º 784669911 (abreviadamente designado por SDW) que permitiu limitar a sua responsabilidade, em caso de acidente, perante a Reclamada, reduzindo para zero aquele que era o valor da franquia mínima estabelecida no tarifário, 3.870,00€ (cfr. docs. págs. 7, 62 e 63 e cláusula 2. al. c) dos 'Termos e Condições de Aluguer de Veículos')⁶.

Considera o Reclamante a recusa da Reclamada na utilização dos dois cartões de crédito, para cobertura do valor da caução, como “abusiva”.

Ora, não sendo ilícita tal recusa, quando muito, poder-se-á dizer que a mesma traduz uma prática excessiva que contende e é nefasta aos interesses dos consumidores, susceptível, por isso, de ser objecto de reparo e correcção. Assim se entendendo, a sua avaliação está na órbita da competência da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), porquanto as alíneas a) e m) do n.º 1, j) e k) do n.º 2, ambas do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14/05⁷, estabelecem como atribuições da AMT a promoção da defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade, e análise das suas reclamações.

Acresce que nos termos do artigo 34.º do citado diploma, para o desempenho das suas atribuições, a AMT possui poderes de regulação, de regulamentação, de supervisão, de promoção e defesa da concorrência, de fiscalização e sancionatórios, e de entre eles:

⁶ Diga-se, a propósito, que na generalidade os operadores e instituições defensoras dos consumidores recomendam a subscrição deste produto para evitar a franquia, para o locatário não ser responsável pela mesma em caso de acidente.

⁷ Aprova os estatutos da AMT na sequência da Lei n.º 67/2013, de 28/08 que aprova a lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

- fiscalizar e auditar o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais, assumidas pelos concessionários e pelos prestadores do serviço público sujeitos à sua jurisdição, propondo a aplicação de sanções contratuais (nº 3, al. b));

- propor e homologar códigos de conduta e manuais de boas práticas dos destinatários da sua atividade (nº 4, al. b)).

Ainda, no exercício das suas atribuições, a AMT não só emite instruções vinculativas às entidades reguladas no âmbito dos seus poderes de regulação, de promoção e defesa da concorrência e de supervisão (art. 36.º, nº 1), como no exercício das suas competências em matéria de resolução de conflitos entre as entidades sujeitas à regulação e os seus clientes ou terceiros, cabe à AMT efectuar acções de conciliação e tomar conhecimento e dar resposta às queixas dos utentes ou dos consumidores e adoptar as providências necessárias, nos termos da lei (art. 38.º, nº 1, als. a) e b)).

Concluindo, os factos provados não constituem um procedimento ilícito da Reclamada, daí que não sejam susceptíveis de censura e condenação por este Tribunal Arbitral. Vale isto por dizer que tem de improceder a pretensão do Reclamante.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, absolve-se a Reclamada [REDACTED] do pedido formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 30/07/19

O Juiz Árbitro
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

(Gregório Silva Jesus)