

Proc. n.º 962/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 24 de abril de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao fornecimento de serviços de estacionamento da sua viatura e transporte.

O reclamante alega que pagou 33,99 eur à reclamada para que esta providenciasse pelo seguinte: estacionamento e guarda da sua viatura em parque da reclamada entre as 16h30 do dia 2 de abril de 2023 e as 2h00 do dia 8 de abril de 2023; transporte em carrinha da reclamada do estacionamento até ao aeroporto e, no regresso, do aeroporto para o estacionamento. Ou seja, o reclamante ia viajar de avião ficando ausente durante alguns dias. Recorreu aos serviços da reclamada porque pretendia garantir o estacionamento do carro na sua ausência e garantir também o transporte, seu e dos seus familiares, entre o parque de estacionamento e o aeroporto. O serviço foi contratado através do sítio de internet da reclamada. No dia do regresso, o reclamante tentou contactar telefonicamente a reclamada pelos números disponíveis, mas ninguém atendeu. Ou seja, o reclamante, a cónyuge e a filha de 4 anos ficaram no aeroporto sem solução que lhes permitisse resolver a questão do transporte para o parque de estacionamento. O reclamante chegou a Lisboa às 0h00. Como não conseguiu contacto telefónico até às 2h00, decidiu recorrer aos serviços de um táxi para se deslocar para o parque de estacionamento da reclamada. Contudo, ali chegado, pôde constatar que o parque estava encerrado e não havia ali nenhum colaborador ou representante da reclamada, ou seja, o reclamante também não conseguiu acesso à sua viatura. O reclamante viu-se então obrigado a recorrer aos serviços de um táxi para se deslocar até ao local onde mora em Torres Novas. Só no dia seguinte voltou a Lisboa para recuperar o seu carro, o que finalmente conseguiu concretizar. Contudo, pôde ainda constatar que o carro apresentava a pintura raspada na parte frontal direita, o que teria ocorrido durante o período de estacionamento porque antes disso os danos não existiam. O reclamante pede que a reclamada seja condenada a pagar o prejuízo resultante do incumprimento do contrato.

A reclamada não deduziu oposição.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 29 de junho de 2023, diligência a que compareceu o reclamante, tendo apresentado uma testemunha. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) Em fevereiro de 2023, o reclamante reservou junto da reclamada o serviço ..., divulgado pela reclamada no respetivo sítio de internet.
- B) O serviço consistia no estacionamento da viatura do reclamante em instalações da reclamada, acrescido de transporte pela reclamada do reclamante e respetivos acompanhantes entre o aeroporto e o parque de estacionamento da reclamada.
- C) O serviço reservado pelo reclamante dizia respeito a uma viagem com partida do aeroporto de Lisboa agendada para as 16h30 do dia 2 de abril de 2023 e chegada ao mesmo aeroporto no dia 8 de abril de 2023 às 2h00.
- D) A viatura a parquear era um ligeiro de passageiros de marca ..., modelo ... e matrícula ...-...-...
- E) Durante a ausência do reclamante, a viatura ficaria parqueada na seguinte morada:
- F) O serviço de transporte incluía 3 passageiros (o reclamante, a respetiva companheira e a filha com 4 anos de idade).
- G) Pela reserva do serviço, o reclamante pagou à reclamada a quantia de 33,99 eur.
- H) No dia da chegada do reclamante a Lisboa, a reclamada não proporcionou o serviço de transporte do reclamante e respetivos acompanhantes do aeroporto para o parque de estacionamento.
- I) Durante pelo menos 2 horas, o reclamante tentou contactar telefonicamente os serviços da reclamada (tentativas de chamadas e envio de mensagem do tipo SMS) no

sentido de avisar que já tinha aterrado e pedir o transporte; contudo, ninguém atendeu as chamadas telefónicas e ninguém respondeu às mensagens.

- J) Por causa do referido em H), o reclamante deslocou-se de táxi do aeroporto para a morada do parque de estacionamento.
- K) Ali chegado, o reclamante constatou que a garagem estava encerrada e não se encontrava presente nenhum trabalhador, colaborador ou representante da reclamada.
- L) O reclamante voltou a tentar contactar telefonicamente os serviços da reclamada, sempre sem sucesso.
- M) Por causa do referido em L), o reclamante deslocou-se de táxi do local do estacionamento até à morada da sua residência em Torres Novas.
- N) O reclamante pagou 192,20 eur de transporte de táxi do aeroporto para o local de estacionamento e do local de estacionamento para Torres Novas.
- O) Na manhã seguinte, o reclamante deslocou-se de comboio e metro para voltar da morada em que reside para o parque de estacionamento, com o objetivo de recuperar a sua viatura.
- P) O reclamante pagou 8,00 eur no bilhete de comboio entre Torres Novas e Lisboa e 2,15 eur de bilhete de metro em Lisboa.
- Q) Quando recolheu a viatura no parque de estacionamento, o reclamante constatou que a mesma apresentava a pintura raspada na parte frontal direita, danos que não existiam quando o veículo foi deixado no parque.
- R) A reparação do referido em Q) importará o dispêndio de 301,97 eur.
- S) O reclamante sentiu transtorno e angústia pelo tempo que perdeu e poderá ainda vir a perder no que se refere a recolher o carro na garagem da reclamada e no que se refere à reparação dos danos na pintura, bem como pela circunstância de, acompanhado da filha de 4 anos, não ter podido contar com os serviços contratados na noite / madrugada em que chegou a Lisboa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a G) resultaram dos documentos juntos aos autos de reclamação a fls 4 e 5 (confirmação da reserva). Os factos provados I) e L) resultaram do documento de fls 7

(printscreen com chamadas e mensagens sms). Os factos provados N) e P) resultaram dos documentos de fls 6 (faturas de transporte de táxi, comboio e metropolitano). Os factos provados Q) e R) resultaram dos documentos de fls 14 a 17 (fotografias do carro, orçamento de reparação e documento de descrição do estado do carro reportado ao momento anterior ao estacionamento).

Conferiu-se igualmente relevo ao depoimento da testemunha. A testemunha, que vive em união de facto com o reclamante mas que depôs de forma perfeitamente credível, referiu que foi contratualizado com a reclamada um serviço que não foi respeitado. Era suposto a empresa guardar o carro durante a viagem, levar ao aeroporto e depois levar do aeroporto para o estacionamento. No regresso, chegaram ao aeroporto às 24h00. Ligaram para a B como era suposto, ninguém atendeu, ligaram vezes sem conta. Esperaram 1 hora / 2 horas, sempre a ligar, estavam com a filha de 4 anos, e acabaram por chamar um táxi para ir para a empresa no Prior Velho. Os portões estavam totalmente fechados com cadeado e luzes apagadas, muito embora estivesse afixada a indicação de que o serviço era de 24 horas (essa informação consta também em todos os documentos que lhes foram entregues). Entretanto resolveram voltar para casa de táxi. Mesmo durante o percurso de táxi tentaram contactar a empresa e nunca conseguiram. No dia seguinte, contactaram a empresa e aí já atenderam, foi a um sábado antes do Domingo de Páscoa. O reclamante foi buscar o carro nesse sábado, utilizando o comboio e o metro. Quando chegou ao carro constatou que na parte da frente tinha riscos. Esses danos não estavam assinalados quando deixaram o carro. Confrontaram a empresa, mas não houve solução. Pediram orçamento para reparação do carro.

Fundamentação jurídica

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato que a reclamada ficou obrigada a cumprir pontualmente, sob pena de incorrer na obrigação de indemnizar os danos resultantes do incumprimento (arts. 762.º, n.º 1, 798.º, e 799.º, n.º 1 do Código Civil [CCiv]). A reclamada estava obrigada a assegurar o transporte do reclamante e respetivo agregado familiar no regresso a Lisboa, do aeroporto para o parque de estacionamento, onde a viatura seria devolvida ao reclamante. Certo é que essa obrigação não foi cumprida, presumindo-se a culpa associada ao incumprimento (art. 799.º, n.º 1 do CCiv).

Por outro lado, a reclamada estava obrigada a guardar a viatura que foi objeto de contrato de depósito (arts. 1185.º e 1187.º, al. a) do CCiv). Dado que durante o depósito a coisa foi danificada, também neste case se verifica incumprimento, sendo que este se presume igualmente culposos.

Como anteriormente ficou referido, o incumprimento obriga a reclamada a indemnizar o prejuízo causado. Neste caso, esse prejuízo traduz no custo das deslocações (de Lisboa e

Torres Novas e de Torres Novas e Lisboa). Face aos factos dados como provados, a responsabilidade da reclamada é de 202,35 eur. A este valor acresce o custo da reparação do veículo danificado, o que importará o pagamento de 301,97 eur.

Relativamente aos danos morais invocados, entende-se que da matéria de facto não resulta uma gravidade tal que justifique o arbitramento de indemnização. Recorde-se que, nos termos do art. 496.º, n.º 1 do CCiv, a indemnização dos danos não patrimoniais só é devida se a mesma justificar a tutela do direito em função da gravidade daqueles danos.

Em face do exposto, a reclamação deve ser julgada parcialmente procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 504,32 eur, acrescida de juros à taxa legal desde a notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 14 de julho de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto