

## DECISÃO ARBITRAL

### Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 22 de fevereiro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao aluguer de uma viatura.

Segundo o reclamante, o mesmo celebrou com a reclamada um contrato de aluguer de veículo automóvel sem condutor. No período do contrato, foi necessário proceder ao reboque da viatura uma vez que o reclamante não conseguia colocá-la em funcionamento. Posteriormente, a reclamada procedeu ao débito na conta bancária do reclamante da quantia de 125,00 eur, o que justificou com a circunstância de o carro ter ficado sem bateria por culpa do reclamante que teria deixado alguma luz ligada. Por outro lado, o reclamante queixa-se de não ter sido avisado de que aquela quantia seria debitada.

A reclamada não deduziu oposição.

### 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 a realização da audiência arbitral no dia 30 de abril de 2024, diligência a que compareceu o reclamante. 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) A reclamada dedica-se ao aluguer de veículos automóveis sem condutor.
- B) O reclamante celebrou com a reclamada um contrato de aluguer de uma viatura para o período compreendido entre as 17h30 do dia 19 de dezembro de 2023 e as 12h30 do dia 3 de janeiro de 2024.

- C) O contrato foi celebrado na modalidade que a reclamada denomina comercialmente como “key’n go” e “super relax”, o qual é associado pela reclamada, entre outras, às seguintes coberturas: veículo de substituição e reboque a cargo da reclamada em caso de acidente ou avaria.
- D) No dia 26 de dezembro de 2023, a viatura alugada deixou de poder ser colocada em funcionamento através do mecanismo habitual.
- E) Devido ao referido em D), a viatura teve de ser rebocada.
- F) No dia 23 de janeiro de 2024, foram debitados 125,00 eur da conta bancária do reclamante.
- G) O débito referido em F) foi promovido pela reclamada estando associado ao custo da intervenção do reboque referido em E).
- H) De acordo com o que a reclamada transmitiu ao reclamante depois do ocorrido em F), o débito justificou-se porque a avaria referida em D) se deveu ao facto de o reclamante ter deixado alguma luz acesa na viatura.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente, não se considera provado que o reclamante tenha deixado luzes acesas na viatura e que essa tenha sido a causa da avaria dada como provada em D).

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a C) resultaram do documento de fls 3 (detalhe da reserva) e os factos provados referidos em D), E) e F) resultaram da troca de emails de fls 5. Foi ainda considerado o teor das declarações de parte do reclamante.

O reclamante referiu que mora nos Açores há 17 anos e a família vive no continente. Desde 2016 que aluga carro na reclamada. Normalmente opta pelo pacote key’n go porque tem tudo incluído, designadamente seguro. Felizmente nunca teve problemas. Desta vez foi passar o Natal com a mulher a casa do pai. O carro não pegava. O reboque foi ao local e ligou o carro. Seguiu de Portalegre para o Algarve. No Algarve trocou de carro. O segundo carro entregou-o em Lisboa. Posteriormente, verificou que foram tirados 125,00 eur do cartão. Ligou para a B e disseram que tinha a ver com o reboque. Na B demoraram algum tempo a esclarecer a

reclamação, mas acabaram por dizer que tinha a ver com negligência do reclamante porque teria deixado o carro com alguma luz ligada. Recusa que tenha havido qualquer espécie de



negligência, não deixou luzes ligadas. E mesmo que tivesse deixado entendia que o pacote que contratou deveria cobrir este incidente. Depois, trata-se de um carro moderno. Se tivesse deixado as luzes acesas, as mesmas automaticamente seriam desligadas. No site do B parece explícito que o reboque está incluído. A indicação que o reclamante tinha era de que as únicas coisas que não são cobertas são engano no combustível, carro no mar e perda de chaves. Não avisaram que iriam tirar os 125,00 eur. Sente-se enganado e injustiçado. Está muito habituado a reservar nesta empresa. Paga via verde e paga o enchimento do depósito. Não paga mais nada, designadamente reboque. Sente que não houve o devido esclarecimento. Falou com o senhor do reboque que confirmou que a única coisa que transmitiu à B foi o n.º de kms e que o carro ficou a andar. Não toma posição sobre o motivo da avaria.

#### Fundamentação jurídica

Em face da matéria de facto dada como provado, conclui-se que não havia qualquer motivo ou disposição contratual que habilitasse a reclamada a retirar da conta da reclamante o valor de 125,00 eur ou qualquer outro por conta do reboque ou da avaria. Com efeito, nada ficou demonstrado sobre a eventual responsabilidade do reclamante relativamente à avaria, sendo certo que da mera existência da avaria não resulta necessariamente culpa da pessoa que (ainda por cima temporariamente) está na detenção da viatura avariada.

Significa isto que a reclamada agiu abusivamente relativamente àquilo que eram os direitos e obrigações das partes resultantes do contrato, configurando a respetiva conduta uma forma de incumprimento contratual e os 125,00 eur um dano na esfera patrimonial do reclamante, que a reclamada deve ressarcir, devolvendo essa quantia. Ainda que não se tratasse de incumprimento contratual, a verdade é que aceitar que a reclamada ficasse em poder daquela quantia não deixaria de configurar uma forma de enriquecimento ilegítimo, dando igualmente lugar à obrigação de devolver.

Assim, ou ao abrigo do disposto no art. 798.º do Código Civil ou ao abrigo do disposto no art. 473.º, n.º 1 do mesmo diploma, a reclamação deve ser julgada procedente.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 125,00 eur (cento e vinte e cinco euros), acrescida de juros à taxa legal desde a data de notificação da decisão até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 15 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro