

## Reclamação n.º 387/20

**Demandante:** [REDACTED]

**Demandada:** [REDACTED]  
[REDACTED]

No dia 12/11/20, na sede deste Tribunal, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

Drª. Paula Fernandes, jurista deste Tribunal.

[REDACTED], o demandante.

[REDACTED], mandatário da demandante.

[REDACTED], mandatário da demandada, via Skype

Aberta a audiência, verificando-se não se encontrar presente a demandada [REDACTED], ele Sr. Juiz proferiu o seguinte **despacho**:

*- Estabelece o nº 3 do artº 35º da lei 63/11 de 14/12(Lei da Arbitragem Voluntária) que se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o*



**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

*tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.*

*Deste modo a audiência de julgamento prosseguirá.*

*-São notificados os mandatários para no prazo de 5 dias juntarem procuração*

Após ter tentado a conciliação entre as partes, passou a ouvir o demandante que pediu

-a devolução da caução de 300,00 €

- a anulação da factura de 501,09 €

De seguida foram ouvidas as seguintes testemunhas:

[REDACTED], casado, 56 anos de idade, profissional de seguros residente em [REDACTED],

Prestou juramento legal e aos costumes disse ser amigo do reclamante há muitos anos, mas que tal facto não o impede de dizer a verdade.

Tomou conhecimento dos factos em virtude da sua qualidade de profissional de seguros há 35 anos.

**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

[REDACTED], solteira, 42 anos de idade, chefe de departamento da [REDACTED], residente em [REDACTED], via zoom.

Prestou juramento legal e aos costumes disse trabalhar para a [REDACTED] há 12 anos, mas que tal facto não o impede de dizer a verdade.

Tomou conhecimento dos factos em virtude do desenvolvimento da sua actividade profissional.

Finda a produção a prova ele Sr. Juiz - árbitro, passou a consignar a seguinte

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:

1. Através da [REDACTED] o reclamante alugou uma viatura automóvel, a disponibilizar pela [REDACTED], tendo pago 154,65 €.
2. A reserva incluía protecção contra roubo, dispensa de indemnização por danos de colisão, seguro de danos a terceiros.
3. No dia 3-6-2020 foi levantar a viatura não tendo sido assinalados danos, nomeadamente no pára-brisas.
4. No dia 7-6-20 foi entregar a viatura, tendo sido detectada uma racha no pára-brisas.



**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

5. A [REDACTED] cobrou a caução de 300,00 € e emitiu uma Factura –Recibo em 7-7-20, pagamento no total de 501,09€ com indicação de FEE GESTÃO DE DANOS 30,00€ e Danos 377,39 €.
6. O valor dos danos foi fixado de acordo com uma tabela europeia.
7. Não foi subscrita apólice de seguro adicional com a cobertura contra a quebra de vidros.

**FUNDAMENTAÇÃO**

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos, bem como nos depoimentos do demandante, e testemunhas inquiridas.

#

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra, 2020-11-12

(João Carlos Pires Trindade)

Conclusão, 2020-11-16

#

#

**SENTENÇA**

#

Reclamação n.º 387/20

**Demandante:** [REDACTED]

[REDACTED]

**Demandada:** [REDACTED]

[REDACTED]

**Sumário:**

-Direito à informação

-Factura-dano-prejuízo

Artigos: Lei n.º 24/96-31/7 (Lei de defesa do Consumidor) 8.º

Lei 23/96 – 26/7(Lei dos Serviços Públicos) -artº 4º

1- A pedra de toque do direito à informação é a realização das possibilidades objectivas de conhecimento e compreensão, por parte do consumidor, enquanto destinatário do



**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

produto ou do serviço, por isso se falando em cognoscibilidade, que abrange não apenas o conhecimento (poder conhecer) mas a compreensão (poder compreender).

2-0 direito à informação não é violado se existirem mecanismos que permitam salvaguardar os objectivos que se pretendem acautelar.

3-A inércia do consumidor não o pode favorecer.

# # # # #

**I- RELATÓRIO**

#

**1-**Na presente reclamação pretende o demandante a devolução da caução de 300,00 € e a anulação da factura de 501,09 €.

#

**2-**Alega para tanto e em resumo que através da [REDACTED] alugou uma viatura que foi levantar à [REDACTED].

Era sua ideia que o seguro obrigatório contra terceiros já incluía seguro contra “vidros rachados”, nunca foi alertado que a quebra de vidros não estava incluída no seguro inicial contratado, não sabia se o pára-brisas se encontrava partido quando levantou a viatura e por fim considera a factura abusiva.

#

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

3- As reclamada [REDACTED] citada não contestou.

Na resposta dada no CACRC com vista à conciliação das partes alegou que ao alugar-se um carro deve-se ter em conta que por norma a cobertura do seguro não abrange danos causados à embraiagem, aos estofos ou vidros etc.

A demandada [REDACTED] citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante alegando que as condições contratuais não contemplam quebra de vidros, sendo que o reclamante não subscreveu qualquer apólice de seguro adicional com a cobertura de quebra de vidros, aquando da entrega do veículo verifica-se o estado de conservação bem como os eventuais danos que são objecto de registo. O dano apresentado no vidro é da inteira responsabilidade do reclamante.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

3



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

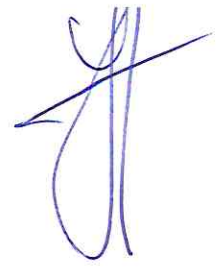
## II- FUNDAMENTOS

#

### a- **Matéria de facto provada**

1. Através da [REDACTED] o reclamante alugou uma viatura automóvel, a disponibilizar pela [REDACTED], tendo pago 154,65 €.
2. A reserva incluía protecção contra roubo, dispensa de indemnização por danos de colisão, seguro de danos a terceiros.
3. No dia 3-6-2020 foi levantar a viatura não tendo sido assinalados danos, nomeadamente no pára-brisas.
4. No dia 7-6-20 foi entregar a viatura, tendo sido detectada uma racha no pára-brisas.
5. A [REDACTED] cobrou a caução de 300,00 € e emitiu uma Factura –Recibo em 7-7-20, pagamento no total de 501,09 € com indicação de FEE GESTÃO DE DANOS 30,00€ e Danos 377,39 €.
6. O valor dos danos foi fixado de acordo com uma tabela europeia.





**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

7. Não foi subscrita apólice de seguro adicional com a cobertura contra a quebra de vidros.

### FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos, bem como nos depoimentos do demandante, e testemunhas inquiridas.

#

#### **b-O mérito da causa**

A pretensão do reclamante assenta no facto de que era sua ideia que o seguro obrigatório contra terceiros já incluía seguro contra “vidro rachados”, nunca foi alertado que a quebra de vidros não estava incluída no seguro inicial contratado, de não saber se o pára-brisas se encontrar partido quando levantou a viatura e de considerar a factura abusiva.

Uma vez que não logrou demonstrar factos que nos permitissem debruçar sobre os dois primeiros fundamentos resta-nos apreciar se foi ou não violado o direito à informação e se a factura é ou não abusiva.

É neste ponto, o **direito à informação**, que assenta parte da pretensão da reclamante.



**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

Diremos que com a revisão constitucional de 1989 os direitos do consumidor passaram a arvorar-se à categoria de direitos e deveres fundamentais de natureza económica.

O direito à informação importa que seja produzida uma informação completa e leal capaz de possibilitar uma decisão consciente e responsável, tudo com vista a habilitar o consumidor a uma decisão de escolha consciente e prudente. (Ac. STJ- 18-11-99)

Numa sociedade de consumo, como a dos nossos dias, assume importância fundamental o direito à informação, e os seus contornos mais ou menos exigentes, enquanto guardião da desigualdade existente entre os consumidores, por natureza mais frágeis, e os fornecedores de bens e serviços.

Vejamos se lhe assiste razão.

Diz que “...nunca me disseram que a quebra de vidros não estava incluída no seguro inicial contratado...”.

Não ficou demonstrada esta tese.

Mas mesmo que tal tivesse acontecido o certo é que impunha-se ao reclamante que afirma estar convencido que o seguro obrigatório contra terceiros já incluía seguro contra “vidro rachados”, desfazer esta dúvida.

**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

*“A pedra de toque do direito à informação é a realização das possibilidades objectivas de conhecimento e compreensão, por parte do consumidor, enquanto destinatário do produto ou do serviço, por isso se falando em cognoscibilidade, que abrange não apenas o conhecimento (poder conhecer) mas a compreensão (poder compreender).*

*Na realidade, “conhecer e compreender não se confundem com aceitar e consentir. O consumidor nada declara. A cognoscibilidade tem carácter objectivo; reporta-se à conduta abstracta. O consumidor em particular pode ter conhecido e não ter compreendido, ou ter conhecido e compreendido. Esta situação concreta é irrelevante. O que interessa é ter podido conhecer e podido compreender, ele e qualquer outro consumidor típico destinatário daquele produto ou serviço” (1)*

Não nos podemos esquecer que existem e foram, colocados à disposição mecanismos que lhe permitissem tirar essa dúvida, nomeadamente nas condições do contrato ou na altura em que levantou a viatura.

---

<sup>1</sup> cf. Paulo Luiz Netto Lôbo, “A Informação como Direito Fundamental do Consumidor”, Estudos de Direito do Consumidor, n.º 3 (2001), p. 42: “Cognoscível é o que pode ser conhecido e compreendido pelo consumidor”



**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

Como tal, com base neste fundamento, não podemos dar guarida à sua pretensão.

Debrucemo-nos agora sobre a **factura**.

Uma factura deve conter, deve especificar devidamente os valores que apresenta, nomeadamente informação sobre o produto ou serviço prestado, bem como a quantidade e o valor desta transacção, além do mais para o consumidor poder certificar a que corresponde e se é devido. <sup>(2)</sup>

Na verdade o dano é a acção ou efeito de causar prejuízo, é a lesão concreta que afecta o património do lesado.

Assim a compensação devida e reclamada pela [REDACTED] terá forçosamente de corresponder ao preço do bem, pára-brisas ou ao serviço necessário para proceder à reparação, valor da mão-de-obra etc.

Deste modo fácil é de concluir que não podemos “validar” esta factura, já que o prejuízo não pode ser aferido por uma tabela da qual desconhecemos os parâmetros.

---

<sup>2</sup> -Apesar de não estarmos perante serviço público essencial o certo é que a Lei 23/96-26/7 no artº 9º é clara e impõe que a factura a que o utente tem direito especifique devidamente os valores que apresenta.

**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

Tal não invalida que não tenha havido dano. Ponto é que o mesmo seja apresentado, em concreto e com possibilidade de ser avaliado e contraditado pelo reclamante.

No que concerne à [REDACTED] a mesma apenas serviu como intermediária e se, eventualmente, pudesse ser responsabilizada pela violação do direito à informação, o que é certo é que tal não se verificou.

**III- DECISÃO**

**Julgando**

- **improcedente** reclamação no que respeita à [REDACTED], vai a mesma absolvida.
- **procedente** no que concerne à [REDACTED] declara-se a anulação da factura e condena-se à devolução da caução.

**Sem custas.**

**Valor: € 501,09**

**Notifique.**

**Coimbra, 2020-11-16**

  
\_\_\_\_\_  
(João Carlos Pires Trindade)