



RENT-A-CAR RENT-A-CARGO

GUIA PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

SUSANA BAPTISTA

Diretora de Supervisão da AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes



Em que consistem as atividades de Rent-A-Car e Rent-A-Cargo

Reserva e informações pré-contratuais

Contratação à distância

Forma dos contratos

Conteúdo dos contratos

Serviços

Via Verde e Via CTT

Exclusões de Responsabilidade

Entrega do veículo

Tribunal competente e Resolução Alternativa de Litígios

Livro de Reclamações

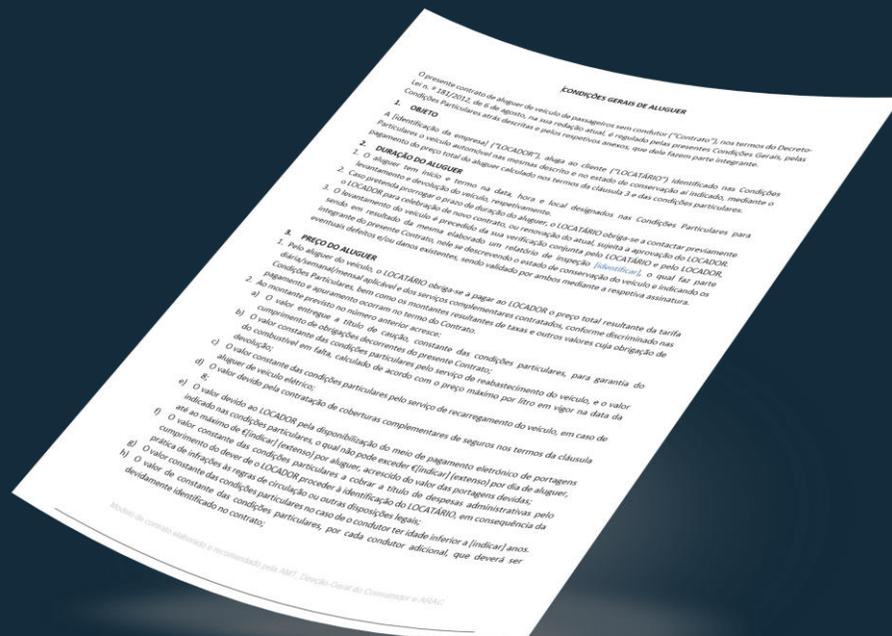
Proteção de dados

Legislação

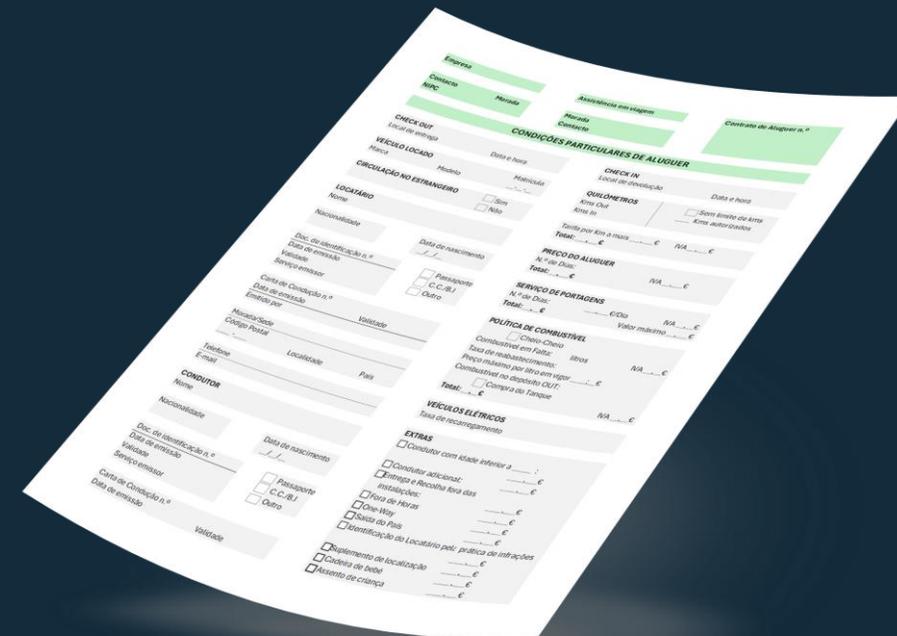
Contactos AMT | DGC | ARAC



Modelos Recomendados



Modelo
CONDIÇÕES GERAIS



Modelo
CONDIÇÕES PARTICULARES



RENT-A-CAR (DL 181/2012)

Atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor, exercida por pessoa singular ou coletiva, por um período inferior a 12 meses, que tenha por objeto o aluguer de veículos, por ex., automóveis ligeiros de passageiros.



RENT-A-CARGO (DL 92/2023)

Atividade de aluguer de veículos de mercadorias sem condutor que envolve a disponibilização de veículos a empresas de transporte de mercadorias ou pessoas individuais, em troca de pagamento, por um período definido.
Inclui a disponibilização através de sites e plataformas eletrónicas.



O DL 92/2023 contém várias **recomendações** da AMT para uma adequada **regulação e supervisão** do mercado, tais como:

1. Nos contratos de adesão:

- ✓ A obrigação de envio à AMT de cópia de contratos de adesão mesmo para os operadores já existentes – prazo 6 meses
- ✓ Os novos locadores estão obrigados ao envio dos contratos à AMT em data prévia ao início da atividade
- ✓ A AMT pode pronunciar-se a todo o tempo sobre a legalidade das cláusulas daqueles contratos
- ✓ A AMT pode determinar ao locador a eliminação das cláusulas consideradas ilegais, publicando no seu sítio na Internet informação relativa às mesmas

2. A competência da AMT em relação às plataformas eletrónicas de intermediação

3. A competência da AMT para apreciação de reclamações contra empresas de rent-a-cargo e de plataformas eletrónicas que disponibilizem ou intermedeiem tais serviços, devendo as empresas e as plataformas disponibilizar o LRE

4. AMT é competente para processar as contraordenações



O LOCADOR ESTÁ SUJEITO A UM CONJUNTO DE OBRIGAÇÕES ADICIONAIS, DESIGNADAMENTE RELATIVAS À PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL (DL 24/2014), TAIS COMO:



- ✓ Existência do direito de livre resolução do contrato, no prazo de 14 dias a contar do dia de celebração do contrato
- ✓ Possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de resolução de conflitos a que o locador esteja vinculado e o modo de acesso a esse mesmo mecanismo, quando for o caso



É possível disponibilizar os serviços de contratação da atividade de rent-a-cargo através de plataformas eletrónicas que podem ou não ser detidas pelo locador.

Caso as plataformas eletrónicas não sejam detidas pelo locador, existe responsabilidade solidária entre o locador e o detentor da plataforma eletrónica perante o locatário.

A PLATAFORMA ELETRÓNICA DEVE, AINDA, IDENTIFICAR DE FORMA CLARA E OBJETIVA:

- ✓ os termos de contratação e utilização da plataforma, bem como,
- ✓ os termos contratuais do serviço de rent-a-cargo (de forma separada e autonomizada)
- ✓ livro de reclamações eletrónico
- ✓ meios alternativos de resolução de litígios



OS CONTRATOS DE RENT-A-CAR E RENT-A-CARGO DEVEM:

- ✓ ser reduzidos a escrito e assinados pelas partes por assinatura manuscrita ou digital certificada (cartão do cidadão ou chave móvel digital)
- ✓ um exemplar em português
- ✓ tamanho de letra que não pode ser inferior 11 ou a 2,5 milímetros
- ✓ espaçamento entre linhas e entre cláusulas deve ser pelo menos de 1.15 milímetros
- ✓ numerados sequencialmente e feitos em duplicado, original conservado pelo locador e duplicado entregue ao locatário

OS CONTRATOS DE RENT-A-CAR E RENT-A-CARGO PODEM:

- ✓ ser celebrados em suporte eletrónico, devendo ser assegurado a consulta a todo o tempo dos termos e condições
- ✓ Nos casos em que os contratos sejam celebrados com recurso a dispositivos eletrónicos, o locador deve garantir que o locatário pode consultar as condições contratuais gerais e particulares antes da assinatura, assegurando a sua disponibilização em suporte duradouro



OS CONTRATOS DE RENT-A-CAR E RENT-A-CARGO DEVEM INCLUIR UM CONJUNTO MÍNIMO DE REQUISITOS, REDIGIDOS DE FORMA CLARA, PRECISA E COM CARACTERES LEGÍVEIS. DESTACA-SE:

- ✓ O preço total a pagar, com descrição de todos os seus componentes fixos e variáveis (por exemplo, taxas de aeroporto, taxas associadas à idade do condutor, taxas de retorno ou de saída do território nacional)
- ✓ Política de combustível do locador, deverá ser indicada a “taxa” aplicável ao serviço de reabastecimento ou recarregamento (por exemplo: €25 + combustível em falta/carga de bateria), ou o modo de cálculo da mesma. Menções vagas e imprecisas quanto à forma de cálculo deste serviço são ilegais
- ✓ Indicação do nível de combustível/bateria à data do levantamento do veículo
- ✓ As importâncias recebidas pelo locador a título de caução
- ✓ Os serviços complementares convencionados, respetivo preço e condições, e, tratando-se de seguros, as suas coberturas e exclusões (por exemplo, seguro contra choque, colisão, capotamento, etc)
- ✓ As condições a observar pelo locatário na entrega do veículo no termo do contrato
- ✓ O nome, endereço e número de telefone do serviço de assistência



- ✗ O locador não pode fazer depender a celebração do contrato de aluguer da assinatura de outros contratos, designadamente de seguros não obrigatórios
- ✗ O locador não pode incluir cláusulas que permitam o acionamento da caução por danos no veículo, ainda que da responsabilidade do locatário, sem a sua prévia informação e prova dos danos em causa

O LOCADOR NÃO DEVE INCLUIR NOS CONTRATOS DE RENT-A-CAR E RENT-A-CARGO CLÁUSULAS QUE:

- ✗ estabeleçam a aceitação pelo locatário de vícios não aparentes ou não reconhecíveis no veículo, uma vez que no momento da celebração do contrato, o locatário não tem condições para efetuar essa avaliação
- ✗ limitem/excluam/transfiram a sua responsabilidade em determinadas situações e que implicam uma presunção de aceitação pelo locatário quanto à obrigatoriedade de pagamento de custos/despesas com base em factos para tal insuficientes
- ✗ impliquem a renúncia ao direito de oposição pelo locatário de valores relativos a despesas apresentadas pelo locador



É obrigatória a adesão automática ao serviço de **pagamento eletrónico de portagens** (Via Verde ou via CTT) por parte do locatário. O locador deve:

- ✓ indicar no contrato de forma clara e objetiva a possibilidade da cobrança de encargos e custos suplementares que não possam ser calculados antes da celebração do contrato
- ✓ informar o locatário de que a cobrança destes valores pode ser exigida em momento posterior

O locatário deve, para efeitos de pagamento:

- ✓ disponibilizar um cartão de crédito válido, assegurando a existência de saldo suficiente

Caso o locatário não utilize as infraestruturas rodoviárias equipadas com portagem eletrónica durante o período de vigência do Contrato, o valor do serviço de gestão de portagens, devido ao locador pela disponibilização do serviço de portagens (e correspondente aos custos administrativos suportados) é devolvido no termo do mesmo

O valor dos custos administrativos é fixado por portaria



CONTRATOS DE RENT-A-CAR E RENT-A-CARGO DEVEM INDICAR:

- ✓ As condições a observar pelo locatário aquando da entrega do veículo no termo do contrato
- ✓ As situações e obrigações decorrentes da entrega fora de horas e/ou em local diferente
- ✓ No momento da entrega do veículo, o locador deve entregar ao locatário um documento comprovativo de que o veículo foi aceite pelo locador, o qual pode ser também enviado em suporte eletrónico
- ✓ Nas situações em que a entrega do veículo ocorra fora de horas, e sejam identificados danos no veículo sem a presença do locatário, o contrato deve prever o direito de o locatário se opor aos danos e valores imputados
- ✓ Os contratos devem prever o envio ao locatário da documentação comprovativa dos danos e custos de reparação, bem como facultar um prazo para a sua análise e contestação (não inferior a 10 dias), durante o qual não deverão ser debitados quaisquer valores, podendo, no entanto, o locador manter em seu poder a caução prestada aquando da celebração do contrato (não podendo, para todos os efeitos, ser acionada)
- ✓ Devem ser adotados mecanismos que permitam a conferência/inspeção conjunta do veículo pelo locador e locatário e a sua aceitação formal, traduzindo a concordância das partes quanto ao termo do contrato e ao estado



Os contratos de rent-a-car e rent-a-cargo devem incluir uma cláusula que informe o locatário (consumidor) de forma clara e compreensível sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) a que o locador se encontra vinculado, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, bem como indicar o sítio eletrónico na internet das referidas entidades



Os litígios até 5.000€ estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação por opção expressa do locatário (consumidor)

Nas situações em que o locador não se encontre vinculado, por adesão, a qualquer entidade RAL, o contrato poderá incluir a lista das entidades de resolução alternativa de litígios disponível para consulta no sítio eletrónico da AMT www.amt-autoridade.pt e da DGC www.consumidor.gov.pt



Os locadores estão obrigados a disponibilizar aos locatários o livro de reclamações tanto no seu formato físico como no seu formato eletrónico, sendo que nos casos em que os locadores possuam um sítio na internet têm de divulgar no mesmo, em local visível e de forma destacada, o acesso à plataforma digital do Livro de Reclamações.



A AMT é a entidade competente para a receção das reclamações relativas a serviços/contratos de rent-a-car e rent-a-cargo no Livro de Reclamações e procede à análise das mesmas, bem como das respostas dos operadores económicos (locadores) às reclamações, adotando as medidas adequadas, de acordo com as suas atribuições e competências.



RENT-A-CAR RENT-A-CARGO

GUIA PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

AMT

Av. António Augusto de Aguiar 128
1050-020 Lisboa
Telefone: +351 211 025 800
Email: geral@amt-autoridade.pt
www.amt-autoridade.pt

DGC

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisboa
Telefone: +351 213 564 600
Email: dgc@dgconsumidor.gov.pt
Linha de Atendimento ao Consumidor: +351 213 564 650
www.consumidor.gov.pt

ARAC

Avª 5 de Outubro, n.º 70 - 9.º | 1050-059 Lisboa
Telefone: +351 21 761 52 30/1/2/3/4/5/5/7
Telemóvel: +351 96 205 58 42
Email: arac@arac.pt
www.arac.pt