

PROCON Ref
2603056400100067302

24 de abril de 2026

Referência da reserva: 667051339

Exmo (a). Senhor (a) Francisco Franklin Bernardino De Souza,

Lamentamos muito saber que sentiu a necessidade de reclamar sobre a sua reserva com a Booking.com Transport Limited, e pedimos desculpas pelos inconvenientes causados.

De acordo com o exposto na sua reclamação, o senhor (a) recebeu um carro que, argumenta o senhor, era distinto do reservado e devolveu por consumir muito combustível. Além disso, nos informou que recebeu cobranças adicionais que desconhece. A esse respeito, considere o seguinte:

O processo da Reserva

Em 22 de outubro de 2025, você fez uma reserva com a Movida através do nosso site www.booking.com, para retirada na aeroporto Pinto Martins em 05 de janeiro de 2026, às 22:30, e devolução no mesmo local em 22 de janeiro de 2026, às 22:00, sob o número de reserva **667051339 ("Reserva")**. A soma total de 1,331.80 € foi paga pela Reserva.

Para confirmar a Reserva, foi necessário aceitar os Termos e Condições da Movida e nossos Termos Gerais. Nesse sentido, é indicado como condição necessária para realizar a reserva o seguinte trecho: *“Ao clicar em ‘Reservar e pagar’, você confirma que leu, entendeu e aceitou nossos Termos de Serviço e os Termos de Aluguel da Movida.”*

Após a confirmação da Reserva, enviamos um e-mail de confirmação contendo todas as informações relevantes sobre a Reserva, os links para baixar o voucher e acessar nossos Termos Gerais e Condições e os Termos de Aluguel da Movida.

Dos Termos e Condições da Reserva

Primeiramente, gostaríamos de destacar que, de acordo com os termos de serviço do cliente, não garantimos a marca e o modelo exatos que você está reservando. A expressão 'ou similar' significa que você pode receber um carro semelhante (ou seja, do mesmo tamanho, com o mesmo tipo de câmbio, etc.). Portanto, as fotos dos carros são meramente ilustrativas. Em nossas opções, não garantimos uma autonomia específica de quilometragem.

D3. O que faremos

1. Fornecemos a Plataforma na qual os Prestadores de Serviço podem promover e vender as Experiências de Viagem deles – e você pode pesquisar, comparar e reservá-las.

2. Nós não garantimos o modelo e marca precisos que você reservar (a menos que expressamente afirmemos isso). A expressão “ou similar” significa que você pode obter um carro semelhante (ou seja, do mesmo tamanho, com o mesmo tipo de marcha etc.). Portanto, as imagens dos carros são meramente ilustrativas.

3. Quando você reservar o seu aluguel:

- nós informaremos ao Prestador de Serviço os detalhes da reserva (por exemplo, o nome do Condutor Principal e o número de telefone para contato dele)
- confirmaremos as informações de retirada (por exemplo, os dados de contato do Prestador de Serviço e o que você precisa levar consigo).

As condições gerais da Booking estabelecem que a Booking.com Transport Limited é responsável pela plataforma, mas não pela experiência de viagem em si. Essa informação pode ser encontrada na seção “**A3. Sobre a Booking.com**” dos termos e condições do serviço ao cliente da Rentalcars.com. Abaixo está a captura de tela:

A3. Sobre a Booking.com

1. Quando você reserva uma acomodação, um voo ou uma atração, a [Booking.com B.V.](#) fornece a Plataforma e é responsável por ela – mas não pela Experiência de Viagem em si (seção A4.3).

2. Quando você reserva um carro alugado (na Booking.com ou Rentalcars.com), ou um transporte privativo ou público, a Booking.com Transport Limited fornece a Plataforma e é responsável por ela – mas não pela Experiência de Viagem em si (seção A4.3).

Apenas a Movida é responsável pela experiência de viagem, conforme refletido na seção “**A4. Nossa Plataforma**” dos termos e condições do serviço ao cliente da Booking.com.

A4. Nossa Plataforma

1. Nós obtemos informações dos Prestadores de Serviços e não podemos garantir que tudo esteja correto – mas ao fornecer nossa Plataforma, tomamos os devidos cuidados e agimos com diligência profissional. A menos que não o tenhamos feito ou que tenhamos sido negligentes, não poderemos ser responsabilizados por eventuais erros, interrupções ou informações incompletas. Naturalmente, faremos tudo o que for possível para corrigir ou reparar essas falhas tão logo as identificarmos.
2. Estamos sempre trabalhando para melhorar a experiência dos nossos clientes com a Booking.com. Assim sendo, às vezes, mostramos diferentes designs, frases, produtos, etc. a pessoas distintas para descobrir como cada uma reage. Como resultado, você poderá não encontrar alguns serviços ou condições ao visitar nossa Plataforma.
3. A nossa Plataforma não constitui recomendação nem endosso de qualquer Prestador de Serviço ou dos produtos, serviços, instalações, veículos etc. dele.
4. Nós não somos parte dos termos entre você e o Prestador de Serviço. O Prestador de Serviço é exclusivamente responsável pela Experiência de Viagem.
5. Para fazer uma Reserva, você pode precisar criar uma Conta. Por favor, certifique-se de que as suas informações (incluindo dados de pagamento e para contato) estão corretas e atualizadas, ou você poderá não ter acesso à(s) sua(s) Experiência(s) de Viagem. Você é responsável por qualquer coisa que aconteça com a sua Conta, então não deixe que ninguém a utilize e mantenha em sigilo o seu nome de usuário e a sua senha.
6. Nós exibiremos as ofertas disponíveis para você, no idioma (que julgarmos) correto para você. Você pode mudar para outro idioma quando quiser.
7. Salvo indicação em contrário, você precisa ter pelo menos 18 anos para usar nossa Plataforma.

De acordo com os termos e condições do seu aluguel, em caso de devolução antecipada, você aceitou que não receberá reembolso pelos dias não utilizados. Os preços são baseados nas datas e horários de retirada e devolução acordados por você durante o processo de reserva. Isso foi destacado na seção '**Cálculo de Preço**' nos termos de aluguel.

Cálculo do preço

- Por favor, note que as taxas de câmbio podem variar – e ninguém no setor de aluguel de automóveis pode fazer nada em relação a isso. Como consequência, os custos no seu extrato podem não corresponder exatamente ao preço indicado no momento da reserva. O mesmo se aplica a qualquer reembolso que possa receber.
- Cálculo de Preço — os preços são baseados no local, horário e data de levantamento e devolução, que tenha sido acordado antes do início do aluguel. Se levantar o carro um pouco mais tarde ou devolver mais cedo, não receberá reembolso pelo tempo não utilizado.
- Se, no levantamento, optar por escolher um carro diferente, pode haver um custo adicional para isso – mesmo se o carro novo for menor do que o que tinha reservado.

Por fim, os termos e condições também indicam nossas taxas de cancelamento em conformidade com nossa Política de Cancelamento. Essa informação pode ser encontrada na seção '**D6. Alterações, cancelamentos e reembolsos**' dos termos de serviço do Cliente:

Cancelamentos

3. Se você cancelar:

- MAIS DE 48 horas antes do início do aluguel, você receberá um reembolso total.
- MENOS DE 48 horas antes, ou enquanto você estiver no balcão de atendimento, reembolsaremos o que você pagou, menos o custo de 3 dias do seu aluguel – portanto, não haverá qualquer reembolso se o seu carro tiver sido reservado por 3 dias ou menos.
- APÓS o início do aluguel (ou se você simplesmente não comparecer), você não receberá reembolso.

4. O pessoal do balcão pode se recusar a lhe entregar o carro se (por exemplo):

- Você não comparecer no horário
- Você não for elegível para alugar o carro
- Você não tiver a documentação necessária
- O condutor principal não tiver um cartão de crédito no nome dele com fundos disponíveis suficientes para o depósito caução do carro.

Para obter mais informações sobre as regras do seu Prestador de Serviço, consulte as "Informações Importantes" disponíveis durante a reserva - ou o Contrato de Locação que você assina no balcão.

Se lhe recusarem o carro, ligue para nós imediatamente do balcão de atendimento para cancelar sua reserva e reembolsaremos o valor pago, menos o custo de 3 dias do seu aluguel. Caso contrário, a taxa de cancelamento será o custo total do seu aluguel - a menos que consiga provar que a situação nos custou substancialmente menos do que isso.

De acordo com isso, cobramos uma taxa de cancelamento de 3 dias, calculada com base no preço do aluguel do carro, caso o cliente deseje cancelar a reserva dentro de 48 horas antes do horário de retirada. Após o horário de retirada, qualquer cancelamento feito não tem direito a reembolso.

Conclusão

Nós na Booking.com Transport Limited, prezamos pelo bom atendimento e estamos sempre a trabalhar para o cliente ter uma experiência livre de qualquer problema.

Por favor, note que na Booking.com Transport Limited, operamos como uma plataforma intermediária de reservas "online". A empresa Movida é uma empresa totalmente separada e independente da nossa.

Não intervimos no processo de reserva e somente quando um cliente nos contatar informando qualquer incidente, podemos intervir nesse problema e tentar ajudar.

Nesse sentido, a frota de veículos e os termos e condições exigidos para cada companhia, fica a critério da companhia de aluguel de veículos e do cliente quando efetua a sua escolha e os aceita no seu processo de reserva.

Analisamos a sua reclamação e verificamos que o veículo entregue pela Movida foi um Jeep Compass. Gostaríamos de esclarecer que este carro é da mesma categoria exata do veículo que o senhor(a) reservou. De acordo com os Termos e Condições da Reserva, a expressão "ou similar" é aplicada, o que significa que a marca e o modelo exatos do carro não são garantidos.¹

Visto que o Jeep Compass atende aos padrões de categoria do carro reservado, não é possível proceder ao reembolso solicitado apenas com base na troca do modelo. Lembramos que o cliente aceitou os termos no momento da reserva, que indicam que as fotos dos carros são apenas ilustrativas.

Además, según los términos y condiciones, los días no utilizados de su alquiler no son reembolsables si no ha habido un incumplimiento explícito de alguna de las cláusulas del contrato.

Esperamos ter satisfeito totalmente as suas preocupações, mas caso tenha mais alguma questão, não hesite em contactar-nos em: tbu_correspondence@booking.com.

Com os melhores cumprimentos,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'B' followed by a long horizontal stroke that curves upwards at the end.

Booking.com Transport Limited

Booking.com

DM Correspondence <tbu_correspondence@booking.com>

**Re: Booking.com Transport Limited - PROCON Ref: 2603056400100067302 -
Booking Ref: 667051339**

1 message

DM Correspondence <tbu_correspondence@booking.com>

24 April 2026 at 14:16

To: Franklin Bernardino <franklinbernardo59@gmail.com>

Prezado(a) Francisco Franklin,

Espero que este e-mail o/a encontre bem.

Gostaríamos de informar que concluímos nossa investigação e a resposta ao seu caso está em anexo.

Se tiver alguma dúvida, não hesite em entrar em contato comigo.

Atenciosamente,

--

Raul

Legal Specialist

tbu_correspondence@booking.com

Booking.com

Making it easier for everyone to experience the world since 1996

43 languages, 198+ offices worldwide, 141,000+ global destinations, 28 million reported listings

Subsidiary of Booking Holdings Inc. (NASDAQ: BKNG)

On Wed, 15 Apr 2026 at 17:24, Franklin Bernardino <franklinbernardo59@gmail.com> wrote:

This Message Is From an Untrusted Sender

You have not previously corresponded with this sender.

BOA TARDE,

SEGUE EM ANEXO O COMPROVANTE DE PAGO NO DIA DA RESERVA.

O CARRO FOI ENTREGUE POR MOTIVO : QUE O MESMO ERA PEQUENO DEMAIS PARA MINHA FAMÍLIA E CONSUMIA ALÉM DO PREVISTO INDICADO.

Com os Melhores Cumprimentos;

Saludos;

Franklin Souza - CEO

À Gerência

**F&B SOLUÇÕES**
ENERGÉTICAS

+351 912847041 chamadas para rede nacionais

+34 624787907 chamadas para rede internacionais

Email: Franklinbernardo59@gmail.com

geral@fbsolucoesenergeticas.info

DM Correspondence <tbu_correspondence@booking.com> escreveu (quarta, 15/04/2026 à(s) 15:19):

Prezado Francisco Franklin Bernardino De Souza,

Dando seguimento à nossa correspondência datada de **10/04/2026**, gostaríamos de receber a sua resposta às nossas questões o mais brevemente possível, de modo a apresentarmos um desfecho adequado ao seu caso.

Por favor, se tiver mais alguma dúvida, entre em contacto connosco.

Atenciosamente,

--

Raul

[Legal Specialist](#)

tbu_correspondence@booking.com

Booking.com

Making it easier for everyone to experience the world since 1996

43 languages, 198+ offices worldwide, 141,000+ global destinations, 28 million reported listings

Subsidiary of Booking Holdings Inc. (NASDAQ: BKNG)

On Fri, 10 Apr 2026 at 11:12, DM Correspondence <tbu_correspondence@booking.com> wrote:

Prezado Francisco Franklin Bernardino De Souza,

Espero que este e-mail o encontre bem.

Meu nome é Raul e trabalho no Departamento de Suporte Jurídico da Booking.com Transport Limited.

Gostaríamos de informar que recebemos a sua reclamação registrada no PROCON. Para que possamos dar andamento à análise do seu caso, solicitamos a gentileza de nos enviar a seguinte documentação:

1. Comprovantes dos pagamentos que o senhor alega ter efetuado.
2. Motivo pelo qual o veículo foi devolvido antes do término do período de locação.

Caso tenha qualquer dúvida, siga à sua inteira disposição.

Atenciosamente,

--

Raul

[Legal Specialist](#)

tbu_correspondence@booking.com

Booking.com

Making it easier for everyone to experience the world since 1996

43 languages, 198+ offices worldwide, 141,000+ global destinations, 28 million reported listings

Subsidiary of Booking Holdings Inc. (NASDAQ: BKNG)



667051339 - Observações.docx.pdf

334K