


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

  
P. n° 1712/23

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████████████████ pediu que “██████████”, com sede em ██████████, seja condenada a restituir-lhe a quantia de € 62,70, que a reclamada lhe cobrou, apesar de não lhe ter prestado qualquer serviço. Mais alegou: tentou efectuar uma reserva para duas pessoas através do sítio *web* da reclamada, no qual, após colocar para o efeito os dados do cartão de crédito, apareceu a informação de não ter sido possível proceder ao pagamento do montante indicado; não tendo podido efectuar a referida reserva, concretizou a referida reserva no sítio da “██████████”, aí realizando o pagamento; posteriormente, constatou que lhe foi debitada a taxa de € 62,70 pelo serviço que a reclamada não fez.

A reclamada, embora não tenha contestado nem comparecido na audiência, contrapôs a fls 44 e ss que cumpriu o contrato de intermediação para a aquisição das viagens em causa, efectuando a reserva destas de cujo total (€ 381,14) a taxa de € 62,70 equivale ao serviço por ela prestado.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo a este procedimento o valor de € 62,70.

### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se a seguinte factualidade:

1) Em 16/06/2022, o reclamante tentou efectuar uma reserva para duas pessoas através do sítio *web* da reclamada, tendo, para o efeito, colocado os dados do cartão de crédito.

2) Na sequência, surgiu nesse sítio a informação de que não era possível proceder ao pagamento do montante indicado (€ 381,14).

3) Não tendo podido efectuar a referida reserva no sítio *web* da reclamada, o reclamante adquiriu o serviço no sítio da “██████████”, através do qual realizou o pagamento (apenas) das viagens, no valor de € 318,44.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

4) A reclamada não estornou ao reclamante o montante de € 62,70 que lhe debitou.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor das declarações do reclamante e dos documentos juntos aos autos, na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

\*

### O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado implicitamente entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A pretensão do reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ele estribada na necessidade de o mesmo ser ressarcido do dano patrimonial sofrido em consequência da apropriação pela reclamada dum taxa referente a um serviço que reclamada não prestou, sendo por isso, injustificada.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da causa de pedir invocada (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi claramente feita: à reclamada foi confiada a reserva de viagens, que a mesma não efectuou, sendo, pois, indubitável que não realizou o interesse do credor na prestação contratualmente estipulada, ainda que não expressamente, a qual, por isso, foi por ela patentemente incumprida.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação do dano demonstrado e tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC. Ora, perscrutada a factualidade, constata-se que o reclamante sofreu adequadamente o dano patrimonial por cuja reparação se quedou por peticionar.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada “[REDACTED]” a restituir-lhe a quantia de € 62,70 (sessenta e dois euros e setenta cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 3/10/23

*Alexandre Reis*

Alexandre Reis

