



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA

PROC N°. 2008/2023

TAC

GAIA

Requerente: , devidamente identificado nos autos.

Requerida: devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO: Incumprimento contratual; Lei de Defesa do Consumidor; Responsabilidade indemnizatória da requerida; Confissão expressa e judicial da requerida. Código Civil.

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida na devolução da quantia de 694,80 €.

Para tanto,

explica que aderiu a um cartão de descontos oferecido pela requerida, aquando da compra de um produto de eletrónica em estabelecimento comercial.

Posteriormente e por acordo as partes cessaram o contrato de prestação de serviços identificado com o n°. PTCY21011012.

Neste acordo, a requerida comprometeu-se a efetuar a devolução ao requerente da quantia de 694,80 €, em Setembro de 2022.



Todavia,

tal reembolso nunca foi efetuado, apesar do requerente e seu cônjuge terem por várias vezes insistido telefonicamente e por escrito que a devolução ocorresse.

Confronte-se as mensagens eletrónicas juntas aos autos

- doc 1 - email datado de 8/2/2023, enviado pela requerida dirigido ao requerente, onde refere que já foi solicitado o reembolso da quantia supra e se desculpa pelo atraso ocorrido.

- Doc 2 – sequência de emails emitidos pelo requerente e cônjuge reclamando a devolução da quantia referida,

A requerida devidamente citada, apresentou contestação, não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar.

Primou pela total ausência da diligência arbitral.

Nesta peça refere-se expressamente que:

“o requerente foi contactado em 21/2/2024 e que este reiterou a intenção de ser reembolsado da quantia de 694,80 €, relativa à subscrição dos serviços que, entretanto, foi objeto de resolução. As nossas equipas confirmaram que a transferência se encontrava em curso. “Resposta de 21/2/24 e correspondência 2008-2023.”

E continua,

“Entendemos que pode ter ocorrido um erro na transferência de ficheiros ao banco e portanto, possivelmente, o reembolso pode não ter sido processado corretamente”.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Mais, que a transferência bancária está em curso e renovam as desculpas ao requerente pelo sucedido.

Em email de 21/2/2024 emitido pela requerida e dirigido ao requerente, aquela refere que já foi solicitado ao departamento correspondente o reembolso da quantia de 694,80 €.

Posteriormente à instauração deste procedimento arbitral e após a citação, em email com data de 18/3/24, esta refere expressamente:

“Reiteramos que atualmente o nosso departamento de qualidade realiza o acompanhamento da resolução completa da reclamação relativamente à transferência bancária, no valor total de 694,80 €, que está em curso”.

Ouvido em sede de declarações de parte o requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação.

Foi ainda ouvida a testemunha indicada pelo requerente, esposa e residente com o requerente, cujo depoimento foi esclarecedor, claro, sucinto e preciso, pois que numa primeira fase foi esta quem contactou com os serviços da requerida.

Confirmou na íntegra as alegações expressas pelo requerente, pois que redigiu alguns dos emails e que contactou telefonicamente com os serviços da requerida.

Mais referiu que a resposta da requerida é sempre a mesma. Que aceitam o reembolso da quantia em causa, mas é certo que nunca o fizeram até à presente data. Que a quantia respeita a mensalidades do referido cartão e ainda, que no cartão nunca foi submetida qualquer despesa.



Assim,

Tendo em conta a documentação junta aos autos e o depoimento de parte do requerente, o depoimento da testemunha, a circunstância de não tendo havido qualquer oposição, nem impugnação de factos pela requerida, dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo requerente.

Pelo contrário, a requerida confessou na íntegra os factos relatados, conforme acima ficou referido e que novamente se reproduz, embora sumariamente:

“As nossas equipas confirmaram que a transferência se encontrava em curso. “Resposta de 21/2/24 e correspondência 2008-2023.”

“Entendemos que pode ter ocorrido um erro na transferência de ficheiros ao banco e portanto, possivelmente, o reembolso pode não ter sido processado corretamente”.

Mais, que a transferência bancária está em curso e renovam as desculpas ao requerente pelo sucedido.

Cumpre decidir:

Entende-se ter havido confissão expressa, espontânea, livre e judicial, efetuada pela requerida no âmbito processual, dos factos constantes na reclamação do requerente. Não se verifica nenhuma das circunstâncias que a possam tornar inválida e como tal possui força probatória plena contra o confitente. Para tal, devem ser confrontados os arts 352, 353, 354, 355, 356 e 358 do CC, que se transcrevem:



Artigo 352.º - (Noção) - Confissão é o reconhecimento que a parte faz da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece a parte contrária.

Artigo 353.º - (Capacidade e legitimação) - 1. A confissão só é eficaz quando feita por pessoa com capacidade e poder para dispor do direito a que o facto confessado se refira.

Artigo 354.º - (Inadmissibilidade da confissão) - A confissão não faz prova contra o confitente: a) Se for declarada insuficiente por lei ou recair sobre facto cujo reconhecimento ou investigação a lei proíba; b) Se recair sobre factos relativos a direitos indisponíveis; c) Se o facto confessado for impossível ou notoriamente inexistente.

Artigo 355.º - (Modalidades) - 1. A confissão pode ser judicial ou extrajudicial. 2. Confissão judicial é a feita em juízo, competente ou não, mesmo quando arbitral, e ainda que o processo seja de jurisdição voluntária. 3. A confissão feita num processo só vale como judicial nesse processo; a realizada em qualquer procedimento preliminar ou incidental só vale como confissão judicial na ação correspondente.

Artigo 356.º - (Formas da confissão judicial) - 1. A confissão judicial espontânea pode ser feita nos articulados, segundo as prescrições da lei processual, ou em qualquer outro ato do processo, firmado pela parte pessoalmente ou por procurador especialmente autorizado. 2. A confissão judicial provocada pode ser feita em depoimento de parte ou em prestação de informações ou esclarecimentos ao tribunal.

Artigo 358.º - (Força probatória da confissão) - 1. A confissão judicial escrita tem força probatória plena contra o confitente.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Dispõe ainda a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

Dispõe ainda o CC na secção sobre responsabilidade civil que o devedor é responsável pelos prejuízos que cause ao credor e estabelece uma presunção de culpa do devedor que terá de ser afastada por este.

Ora,

O devedor (requerida) manifestou-se nos autos aceitando o reembolso da quantia e desculpando-se pelo atraso desta.

Não afastou qualquer responsabilidade.

Cfr arts 483, 762, 763, 798, 799, 801, 817, todos do Código Civil

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Cumpre decidir

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com o requerente e conseqüente reembolso.

Existe, ainda, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Existe ainda um locupletamento da requerida à custa da requerente. Assim, em termos de responsabilidade civil esta incorre em responsabilidade contratual.

Julga-se

A presente reclamação totalmente provada e procedente e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar ao requerente o reembolso da quantia de 694,80 €.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

VNGAIA, 20 de março de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro