



Sentença

Processo nº1022/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - Emerge do disposto no art. 483 CC (responsabilidade por factos ilícitos - princípio geral), que a frustração da confiança de outrem conduz à obrigação de indemnizar.

II - A responsabilidade pela confiança é parte integrante do direito civil vigente, encontrando fundamento na diretiva jurídica pela qual deve responder pelos danos causados aquele que origina a confiança e a frustra.

1. Relatório

1.1 A Reclamante pretende que a Reclamada seja condenada a restituir os montantes que indevidamente lhe cobrou.

1.2. Citada a Reclamada, não apresentou contestação, nem esteve presente na audiência de julgamento arbitral

1.3 A Audiência realizou-se sem a presença da Reclamada, nos termos do artigo 35º, nºs 2 e 3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante direito à devolução da quantia indevidamente cobrada pela Reclamada no valor de 672,60 Euros.

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos





1. A Reclamada e a [redacted] celebraram um contrato quadro de distribuição de seguros, com a referência nº 0089667, que regula a relação entre ambas e ao abrigo do qual foi celebrado o contrato de seguro objeto dos presentes autos;
2. A Reclamante estabeleceu com a Reclamada um contrato de seguro de um equipamento IPAD para fins não profissionais;
3. O equipamento IPAD foi adquirido pela Reclamante em 16.02.22 e contratado um seguro relativamente ao equipamento junto desta última, com a referência PT 15569 e cujo prémio mensal correspondia a 29,99 Euros, doc 1;
4. A Reclamada, entre janeiro e outubro de 2023, debitou semanalmente à Reclamante o valor de 15,99 Euros, para além de outros valores referidos no doc 2, junto aos autos;
5. A Reclamante esclareceu que a Reclamada, no período de janeiro a outubro de 2023 a que correspondia o valor de 249,90 Euros, cobrou a quantia de 922,50 Euros, ou seja, quase três vezes mais que o valor acordado, doc 2;
6. A Reclamante exarou reclamação em 07.11.23 através de formulário;
7. Em data não determinada a Reclamada respondeu à reclamação através de email, confirmando a resolução do contrato Excellence Multimedia nº PT 155689 com efeito a partir de 24.10.23, doc 3;
8. A Reclamada em 16.02.24, em resposta ao pedido de reembolso da Reclamante, informou, via email, que já teria sido pedido o reembolso de 607,62 Euros ao respetivo departamento, cf. último doc junto aos autos;
9. A Reclamante alegou que, até à presente data, nada lhe foi devolvido.

3.2 Dos Factos

9.2.1. Provados

Resultam provados todos os factos elencados

3.3 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto aos factos n.ºs 3, 4, 5, 7 e 8 por documentos juntos aos autos;
- b). Quanto aos restantes factos através das declarações da Reclamante, em sede de audiência arbitral.





Verificou-se, perante a factualidade, que a Reclamada procedeu a débitos infundados, semanais, sem ter dado à Reclamante qualquer justificação.

Aliás, face ao contratado entre as partes, o débito mensal, relativamente ao prémio, fixou-se em 24,99, doc 1.

Releva, ainda, o facto de a Reclamante ter insistido com a Reclamada para o reembolso das quantias indevidamente cobradas e de só ter conseguido resposta depois ter dado início ao processo junto do CICAP.

Contudo, até à presente data, mesmo depois da comunicação da Reclamada em 16.02.24, no sentido de agilizar a devolução da quantia indevidamente paga, esta nunca se concretizou.

3.4 Do Direito

A Reclamante, no seu requerimento inicial, pediu a restituição da quantia indevidamente cobrado pela Reclamada.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato de seguro relativamente a equipamento iPad, tendo ficado ajustado um prémio mensal.

No âmbito contratual assume particular relevo o princípio da boa-fé que assenta, essencialmente, no princípio (cláusula geral) de que "*as pessoas devem ter um certo comportamento honesto, correto, leal, nomeadamente no exercício dos direitos e deveres, não defraudando a legítima confiança ou expectativa dos outros*".¹

Princípio esse – vulgarmente denominado de princípio da confiança – que reside no pressuposto ético-jurídico fundamental de que "*a ordem jurídica não pode deixar de tutelar a confiança legítima baseada na conduta de outrem. Assim tem de ser, pois poder confiar é uma condição básica de toda a convivência pacífica e da cooperação entre os homens. Mais ainda: esse poder confiar é logo condição básica da própria possibilidade da comunicação dirigida ao entendimento, ao consenso e à cooperação (logo, da paz jurídica)*".²

O princípio da boa-fé, que é de aplicação geral a todos os domínios do jurídico, vale para todo o comportamento juridicamente relevante³ e pressupõe, necessariamente, uma "*específica relação inter-pessoal (embora não necessariamente negocial, ou sequer, pré ou circum-negocial), fonte de uma*

¹ Coutinho de Abreu, Do Abuso de Direito, Coimbra, 1983, p. 55.

² Baptista Machado, Tutela da Confiança e *Venire Contra Factum Proprium*, in Obras Dispersas, vol. I, Braga, 1991, p. 352.

³ Coutinho de Abreu, "Do Abuso de Direito", p. 61.





*específica relação de confiança – ou, pelo menos, expectativa de conduta – cuja frustração ou violação seja particularmente clamorosa”.*⁴

Efetivamente, o princípio da boa-fé significa “*que as pessoas devem ter um comportamento honesto, correcto, leal, nomeadamente, no exercício dos direitos e deveres, não defraudando a legítima confiança ou expectativa dos outros*”.⁵

Um dos princípios concretizadores da boa-fé é o da tutela da confiança, princípio alicerçado no entendimento de que a ordem jurídica não pode deixar de tutelar a confiança legítima baseada na conduta de outrem.⁶

Importa ter presente os pressupostos de aplicação do princípio da confiança “*1.º, uma situação de confiança (...); 2.º, uma justificação para essa confiança, expressa na presença de elementos objectivos capazes de, em abstracto, provocarem uma crença plausível; 3.º, um investimento de confiança, consistente em, da parte do sujeito, ter havido um assentar efectivo de actividades jurídicas sobre a crença consubstanciada; e 4.º, a imputação da situação de confiança criada à pessoa que vai ser atingida pela protecção dada ao confiante*”.⁷

Ora, perante a factualidade apurada, poder-se-á afirmar que a Reclamada, na relação contratual com a Reclamante, ofendeu o princípio da boa-fé, na vertente tutela da confiança.

A Reclamada, ao debitar quantias semanais não contratualizadas e não justificadas, violou seriamente o princípio da tutela da confiança, revelando uma conduta desonesta, desleal, incorrecta e imprópria.

De acordo com o disposto no art. 483 CC (responsabilidade por factos ilícitos - princípio geral), a frustração da confiança de outrem conduz à obrigação de indemnizar.

A responsabilidade pela confiança é parte integrante do direito civil vigente, encontrando fundamento na diretiva jurídica pela qual deve responder pelos danos causados aquele que origina a confiança e a frustra.

Neste contexto, verificando-se os pressupostos que condicionam a responsabilidade civil por factos ilícitos, facto voluntário do agente, facto este ilícito, que exista um nexo de imputação do facto ao lesante (culpa), e ainda para haver obrigação de indemnizar é condição essencial que o facto ilícito culposos tenha causado prejuízo a alguém.

Por fim, tem de haver um nexo causal entre o facto e o dano, ou seja, um nexo de causalidade entre o facto praticado pelo agente, Reclamada, e o dano sofrido pela

⁴ Orlando de Carvalho, Teoria Geral do Direito Civil, Centelha, Coimbra, 1991, p. 56.

⁵ Coutinho de Abreu, Do Abuso de Direito, p. 55.

⁶ Baptista Machado, Tutela da confiança e *venire contra factum proprium*, Obra Dispersa, vol. I, pp. 345 e ss.

⁷ A. Menezes Cordeiro, Tratado de Direito Civil Português, I, 1999, Almedina, 186.





vítima, Reclamante, de modo a poder afirmar-se, à luz do direito, que o dano é resultante da violação, pois só quanto a esse a lei manda indemnizar o lesado.

In casu, a Reclamante pede apenas a devolução da quantia infundadamente cobrada.

4. Decisão

Em face do exposto, condena-se a Reclamada a restituir a quantia injustificadamente e abusivamente cobrada à Reclamante no valor de 672, 60 Euros.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 08.08.24

A Juiz-Árbitro,

Manoel António Mimoso

