



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3587 / 2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Outros serviços de lazer

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Pedido do Consumidor:** Activação da conta da Playstation 4 ou pagamento do valor de €116,88, correspondente ao valor pago pela aquisição de jogos e que não usufrui; Indemnização por quebra da protecção de dados relativa à conta da Paypal do reclamante.

---

## **SENTENÇA Nº 225 / 2022**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** -----, com identificação nos autos;

e

**Reclamadas:** - ----- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou um cartão PLUS, que lhe permitia o acesso *online* a jogos da --- durante um ano. Que, findo tal período, o Reclamante não renovou tal cartão. Que, findo esse mesmo ano, a --- suspendeu a sua conta na consola PlayStation 4 e lhe retirou, sem autorização para tal e sem que o Reclamante lhe tenha fornecido tais dados, dinheiro da conta PAYPAL e da conta bancária. Pede, a final, a condenação da Reclamada na ativação da sua conta na PlayStation 4, para poder jogar na mesma ou, em alternativa, a devolução do valor que o Reclamante investiu em jogos comprados (digitais) e que não pode jogar, de € 116,98. Pede ainda a condenação das Reclamadas no pagamento de uma indemnização, por violação de dados pessoais, de € 2.000,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por sua vez, a Reclamada ---., enviou comunicação ao CACCL, negando qualquer responsabilidade pelos factos descritos, por não vender jogos *on-line*, nem subscrever serviços *internet*, nem ter qualquer página de Web de subscrição de serviços, no âmbito da sua atividade. Que os produtos *on-line* são comercializados pela Reclamada ----., motivo pelo qual a reclamação deve ser indeferida.

Quanto à Reclamada ----., veio deduzir contestação, nos termos da qual alegou, em suma, que o Reclamante celebrou com esta Reclamada, conforme foi previamente informado, uma subscrição contínua com faturação periódica. Que, nos termos do contrato celebrado, o Reclamante autorizou a Reclamada a cobrar à conta PayPal futuros pagamento autorizados. Que a sua conta foi suspensa nos termos das condições gerais de utilização.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a sua decisão, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada ----., dedica-se à comercialização de sistemas de entretenimento para computador, incluindo *software*, jogos de vídeo, consolas e acessórios (cf. certidão permanente *on line* com o código de acesso 1382-0271-3036);
2. Em maio de 2020, em data concretamente não apurada, o Reclamante comprou um cartão PLUS comercializado pela Reclamada ---- (cf. declarações do Reclamante, imagens a fls. 11 e reconhecimento pela Reclamada ---
3. O cartão PLUS dá acesso, durante um ano, a jogos *online* (cf. declarações do Reclamante);
4. No texto do verso do código do voucher da --- indica que se trata de uma subscrição continua com faturação periódica (cf. doc. 2 junto com a contestação da Reclamada ----.);
5. No texto do verso do código do voucher da ---- indica-se “*Se a carteira não dispuser de fundos suficientes, o saldo será cobrado ao método de pagamento predefinido registado com a conta (se existir)*”;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



6. A 27 de maio de 2021, o Reclamante não cancelou o cartão PLUS (cf. declarações do Reclamante);
7. A Reclamada ----., cobrou ao Reclamante, em 27 de maio de 2021, através do método de pagamento primário guardado na conta (PayPal), a quantia de € 59,99 (reconhecido pela Reclamada -----
8. O Reclamante solicitou de volta o mencionado pagamento junto da PayPal, tendo a Reclamada ---., suspenso a sua conta ----(cf. imagem a fls. 6, declarações do Reclamante e confirmado pela -----);
9. Desde esta data, o Reclamante não tem acesso à sua conta e a tudo o que lá tinha (cf. declarações do Reclamante e imagens a fls. 7 e 9-10);
10. Os “Termos do serviço da ---” são os constantes do documento junto aos autos pela Reclamada ----., que se dão por reproduzidos.

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultou provados o seguinte facto:

A. O acesso, por qualquer das Reclamadas, à conta bancária do Reclamante e a retirar, por parte das mesmas, de qualquer importância da mencionada conta.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, reiterou o que alegou na reclamação. Esclareceu ainda o Reclamante que, na sequência de serem retirados valores da sua conta, solicitou à PayPal a sua devolução, tendo os valores retirados sido restituídos pela PayPal. Que, na sequência desse facto, viu a sua conta na PlayStation 4 cancelada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Sobressai ainda o facto de a Reclamada ----., ter expressamente reconhecido ser a entidade que comercializa o cartão adquirido pelo Reclamante e que, nos termos do contrato celebrado, retirou através do método de pagamento primário guardado na conta (PayPal) o valor da renovação do cartão adquirido pelo Reclamante e que não foi cancelado pelo mesmo. Que, na sequência de pedido de estorno desse valor pelo Reclamante, esta Reclamada cancelou a conta do Reclamante na PlayStation 4.

No que diz respeito ao facto não provado, não logrou o Reclamante a prova do mesmo por qualquer meio de prova atendível. Na verdade, os únicos documentos que o Reclamante juntou ao processo são fotografias onde vem a nome da Reclamada ----. Contudo, as mesmas não permitem dar como provado que qualquer das Reclamadas tenha acedido à conta bancária do Reclamante aberta no CTT. Tendo a Reclamada ----., apenas reconhecido que se fez cobrar através da conta PayPal do Reclamante, caberia a este demonstrar que a Reclamada teve acesso a outras contas para além desta.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

Quanto à legitimidade, importa analisar a situação em função da cada uma das Reclamadas demandadas.

Começando pela Reclamada ---, analisando a relação material controvertida configurada pelo Reclamante na reclamação, apenas se pode concluir pela sua ilegitimidade passiva. Com efeito, o Reclamante não logrou sequer provar que celebrou qualquer contrato com a Reclamada, nem tão-pouco que a mesma tenha sido a responsável pela alegada violação de dados pessoais e ou bloqueio de conta. Consequentemente, não tem a Reclamada qualquer interesse em contestar a reclamação apresentada.

Quanto à Reclamada ----., a mesma será, de acordo com a relação material controvertida parte legítima. Com efeito, conforme a mesma reconhece, foi esta entidade a responsável pela comercialização do produto que foi adquirido pelo Reclamante, pelos débitos efetuados através da conta PayPal e pelo cancelamento da conta do Reclamante na PlayStation 4.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Contudo, apesar disso, em momento algum logrou o Reclamante demonstrar que a Reclamada ---, tenha acedido indevidamente a dados pessoais do Reclamante, cancelado indevidamente a sua conta na Playsatation 4 ou retirado verbas não autorizadas. Pelo contrato, a Reclamada fez contraprova, através da junção aos autos do verso do produto adquirido pelo Reclamante, que o Reclamante não podia ignorar que, com a sua ativação, estava a proceder a uma subscrição continua com faturação periódica autorizando esta Reclamada “se a carteira não dispuser de fundos suficientes”, a cobrar o saldo devido recorrendo ao “método de pagamento predefinido registado com a conta (se existir)” (cf. factos provados 4 e 5). Foi precisamente o que aconteceu.

Quanto à suspensão da conta do Reclamante, ficou provada que a mesma ocorreu, nos termos das condições gerais (artigo 20.2.). Ou seja, que foi legal. Com efeito, conforme o Reclamante reconheceu em julgamento, foi este quem solicitou da PayPal o estorno do pagamento que lhe foi debitado por conta do cartão PLUS (PlayStation®Plus), tendo a Reclamada o direito de suspender tal conta até a dívida ser reembolsada.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, conhecendo da exceção de ilegitimidade passiva da Reclamada ---, absolve-se a mesma da instância.

No demais, considera-se a presente ação improcedente, por não provada, e, em consequência, absolve-se a Reclamada ----, dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 2.116,88 (dois mil, cento e dezasseis euros e oitenta e oito cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de agosto de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**