



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 351 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Outros (incluindo bens e serviços)

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de Julho; DL 446/85. De 25 de Outubro

Pedido do Consumidor: Atribuição da faculdade de utilização do cartão, com definição de novo prazo de expiração.

SENTENÇA Nº 225 / 2023

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

1. RELATÓRIO:

Segundo alega o reclamante:

No Natal de 2021, o reclamante e sua mulher receberam de oferta de seus filhos um cartão presente da ----, no valor de € 200,00, para ser utilizado em qualquer aquisição futura nas lojas da reclamada.

Em 27/12/2022 deslocaram-se à ---- para adquirir uma máquina de lavar louça, pretendendo utilizar o cartão.

Foram, então, informados que o prazo de validade do mesmo havia expirado em 23/12/2021, pois tinha o prazo de validade de um ano.

Desconheciam, quer o reclamante, quer a sua mulher, que o cartão tinha prazo de validade, sendo certo que, nem na factura nem na parte frontal do cartão, constava tal informação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Foram, então, alertados que essa informação constava no verso do cartão, sendo certo que a mesma se encontra misturada com outras condições de utilização, em letra de tamanho diminuto.

Em 11/1/2023, após ter reclamado por escrito, recebeu resposta da reclamada informando que aquando da aquisição do cartão os clientes são esclarecidos que devem aceder ao *site* da reclamada no qual constam as condições de utilização, a fim de efectuarem o seu registo por questões de segurança e de poderem verificar com mais detalhe informação sobre o cartão.

2. FUNDAMETAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Resultaram provados todos os factos constantes do anterior relatório e da alegação do reclamante.

Mais se tendo apurado:

O cartão foi adquirido em 23/12/2021 e colocado, por um funcionário da reclamada, dentro dm envelope de presente.

No verso, em letra de diminuto tamanho e misturada com outra informação, sem se encontrar em lugar de destaque, quer no verso, quer no rosto, consta que “a validade do saldo é de 12 meses após o ultimo carregamento”.

Ainda no verso do cartão, em letra de idêntico tamanho, recomenda-se o registo do mesmo em ----

De contrário, diz-se ainda, em caso de perda, roubo ou dano, não se pode bloquear e recuperar o saldo.

E que, para mais informações e, para descarregar os termos e condições de utilização, tem que se abrir um *link* para assim se aceder aos mesmos.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O tribunal é competente – arts 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Estamos perante um cartão presente, mundialmente conhecido como GIFT CARD, que tem a finalidade de ser utilizado, no futuro, numa compra de bens ou serviços de consumo.

Trata-se de um cartão no qual se deposita uma certa quantidade de dinheiro para ter um saldo disponível que permita ao seu utilizador, a quem o mesmo pode ter sido oferecido, realizar compras. Só podendo ser utilizado nas lojas afiliadas.

Podendo ter prazo de validade após o seu carregamento, tem o mesmo que constar, previamente, de uma clara informação ao consumidor.

Pois estamos perante um contrato de consumo, desde logo regulado pela LDC (Lei nº 24/96, de 31 de Julho).

Impondo a lei ao profissional, um acrescido dever de comunicação do conteúdo da sua declaração, havendo que informar o consumidor, de forma clara, objectiva e adequada, sobre um conjunto muito alargado de aspectos relacionados com o negócio, designadamente sobre o período de vigência do contrato, ou seja, *in casu*, sobre o período da validade do cartão.

É o chamado dever de informação em particular (art. 8.º, nº 1, al. h) da dita Lei 24/96.

Estando também o profissional adstrito ao dever de protecção dos interesses económicos do consumidor, impondo-se nas relações jurídicas de consumo igualdade material dos intervenientes na formação e na vigência do contrato. Estando o profissional obrigado, desde logo, à redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis das cláusulas inseridas em contratos singulares e à não inclusão de cláusulas que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor,

Sendo certo que a inobservância destas imposições, fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais – art. 9.º, nºs 1 a 4, ainda da LDC.

Cabendo o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva à ora reclamada – art. 5.º, nº 3 da LCCG (DL 446/85. De 25 de Outubro).

O que a mesma não logrou fazer.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Com efeito, ainda que estejamos numa era de corrente acesso tecnológico aos mais diversos assuntos do nosso quotidiano, não é exigível que o consumidor tenha de abrir um *link* (sempre complexo) para obter cabal informação ou que tenha de aceder para esse mesmo efeito a um endereço electrónico.

O consumidor – e não estamos a dizer que seja o caso - pode nem ter acesso a um computador.

O referido dever de informação não foi, pois, cumprido.

Ficando, assim, excluída tal cláusula, a da validade do cartão por um ano. Com a mesma sempre se verificando um significativo desequilíbrio de prestações em detrimento do consumidor, já que teriam sido despendidos €200,00 sem qualquer contrapartida por banda do profissional¹.

É o próprio consumidor quem pede a definição de um novo prazo.

Fixando-se o mesmo em um ano a partir da nova validação do cartão, ou da emissão de um novo, sem quaisquer custos para o reclamante.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na procedência da reclamação, define-se em um ano, a contar da validação do cartão, sem custos para o reclamante, o prazo para utilização do mesmo.

Sem custas.

Notifique

Lisboa, 5 de Junho de 2023

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro

¹ A não ser o custo do cartão emitido, de insignificante valor em relação ao dinheiro nele depositado