



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1995 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – outros

Tipo de problema: Preços e tarifas

Pedido do Consumidor: Devolução do valor cobrado (noventa e quatro euros).

SENTENÇA Nº 500 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que, por ocasião da compra de duas passagens aéreas, foi-lhe debitada na conta aberta junto da Reclamada € 94,00, de comissões relativas a serviços que a Reclamante não efetuou. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso de € 94,00 por comissões indevidas.

A Reclamada veio contestar, sustentando a improcedência do pedido, alegando que prestou à Reclamante todos os esclarecimentos devidos. Que a compra em causa gerou duas comissões, por duas ordens de pagamento do comerciante (Emirates) na Suíça. Que tendo as ordens de pagamento sido efetuadas na Suíça, em franços suíços, na sequência de autorização da Reclamante, a Reclamada debitou à Reclamante os custos devidos pelas operações, nos termos das condições gerais do contrato. Conclui, a final, pela absolvição do pedido.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma instituição bancária (facto do conhecimento público);
2. A Reclamante tem aberta junto da Reclamada uma conta à ordem e um cartão de crédito TAP n.o 499680022387363 (cf. extrato TAP Classic junto a fls., doc. 1 da contestação e declarações da Reclamante);
3. A utilização do mencionado cartão está sujeita ao pagamento de comissões, constantes das respetivas condições gerais, conforme doc. n.o 2 junto com a contestação da Reclamada, quanto a operações não abrangidas pelo Regulamento (UE) 2021/1230, concretamente a um custo de serviço internacional (*Internacional Service Fee*) (cf. 3.2. da página 4 do Doc. 2 da contestação);
4. A 28 de março de 2023, através do cartão de crédito adquirido junto da Reclamada e na modalidade de pagamento por *paypal*, a Reclamante comprou dois bilhetes de avião, de Lisboa para o Dubai, de ida e da volta, no *site* da Emirates, no total de € 2347,66 (cf. doc. a fls. 2, doc. a fls. 3, doc. a fls. 4, *email* a fls. 6, mensagem a fls. 9 e 10, extrato TAP Classic junto a fls. a fls. 22 a 25 e declarações da Reclamante);
5. A mencionada compra foi efetuada através da Suíça (CH), em franços suíços (cf. detalhe de débito do sistema VISA enviado à Reclamada junto com a contestação e inquirição da testemunha ---);
6. A 28 de março de 2023, foi debitado na conta da Reclamante, aberta junto da Reclamada, € 1173,83x2 e a quantia € 94,00 (2x € 45,19 e 2x 1,81 de imposto do selo), por serviço de comissões sobre custo de serviço internacional (cf. extrato TAP Classic junto a fls. 22 a 25, detalhe de débito do sistema VISA enviado à Reclamada junto com a contestação e inquirição da testemunha ---);
7. A 5 de abril de 2023, a Reclamante apresentou exposição à Reclamante relativa ao valor debitado de € 94,00 (cf. *email* a fls. 5);
8. A 21 de abril de 2023, a Reclamada respondeu à Reclamante que às transações efetuadas em moeda diferente do euro, é aplicado um custo de serviço internacional, acrescido do imposto do selo (cf. *email* a fls. 5).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. 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 normas da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que comprou no *site* de Emirates dois bilhetes de avião, para viagem de lazer. Que tal compra foi autorizada por si, através da indicação do seu cartão de crédito da TAP no sistema *paypal*. Mais declarou que pagou, por conta de referida aquisição, um total de € 2347,66. Que, por conta da mencionada aquisição, foi-lhe debitado na conta aberta junto da Reclamada, € 1173,83 por cada bilhete, assim como uma comissão por cada uma destas operações, no total de € 94,00. Que solicitou à Reclamante o reembolso de tal pagamento, mas tal não aconteceu.

Foi ainda ouvida, -----, testemunha, funcionária no departamento de reclamações de cartões da Reclamada. Esclareceu esta testemunha que a Reclamada recebeu da Visa, na sequência de instrução de comerciante, duas ordens de pagamento, cada uma de €1,173,83. Que a referida ordem foi recebida pela Visa de comerciante localizado na Suíça, em francos suíços, motivo pelo qual foi debitado à Reclamada uma comissão, por cada uma das operações, conforme condições gerais da utilização do cartão de crédito TAP Classic. Confrontada com os detalhes de débito do sistema VISA, confirmou o respetivo teor.

Quanto ao facto provados 4., faz-se notar que, apesar da Reclamante ter declarado que pagou, numa única operação, os dois bilhetes comprados à Emirates, não se consideraram suficientes as declarações da Reclamante para dar como provado que a Reclamante efetuou um único pagamento, por tal estar contrariado pelos documentos que a própria Reclamante juntou a fls. 2 e 3.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

A Reclamante comprou por *pay pal*, recorrendo a um cartão de crédito aberto obtido junto da Reclamada, dois bilhetes de avião para fins pessoais. No âmbito desta compra, foi debitado na conta da Reclamante aberta junto da Reclamada, € 1173,83, por cada bilhete de avião, acrescido do pagamento de comissão de serviços internacional, no total € 94,00.

A questão a resolver nestes autos, consiste em saber se estas duas comissões cobradas à Reclamante, devem, ou não, ser reembolsadas, por indevidas.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

Ficou provado que o débito em causa foi efetuado por comerciante (a Emirates) que indicou como proveniência a Suíça. Mais ficou provado que a Reclamante autorizou este comerciante, a Emirates, a fazer o seu pagamento, através de cartão de crédito, via *paypal*. Ou seja, perante a autorização da Reclamante, a Emirates deu ordem de pagamento à Visa nos termos em que fez, da Suíça e em francos suíços, que, por sua vez, se limitou a ordenar à Reclamante tal pagamento.

Em face ao exposto, não se encontra fundamento para a Reclamada ser responsável pelas comissões debitadas, porquanto devidas, não tendo a mesma praticado qualquer ato suscetível de consubstanciar um ato ilícito. Numa análise liminar, admite-se como possível que, tendo o comerciante apresentado um valor em euros à Reclamante, deveria ter informado a mesma, que a respetiva operação, ainda que apresentada em euros, poderia ser processada/ordenada em moeda diferente do euro. Contudo, em relação à Reclamada, desconhecendo a mesma, nem tendo de conhecer, as circunstâncias do contrato celebrado com a Emirates, não se verifica a violação de qualquer dever de informação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em suma, pelos motivos expostos, improcede a reclamação apresentada.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 94,00 (noventa e quatro euros), o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)