



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2727/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos

Tipo de problema: Rescisão do contrato

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Devolução dos montantes acima referidos, no seguimento do meu exercício de livre resolução do contrato a 06/06/2023.

SENTENÇA Nº 516 / 2023

1. PARTES

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

2. OBJETO DO LITÍGIO

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado no dia 01.06.2023 um contrato de prestação de serviços, nos termos do qual a Reclamante, ao ser titular do cartão ---, poderia, junto com vouchers, pagar estadias e viagens organizadas a preços que comportavam descontos exclusivos. O contrato foi celebrado no Hotel ----, ao qual a Reclamante foi atraída com a promessa de receber um voucher de viagem.

Após uma sessão longa e intensiva de publicidade, a Reclamante subscreveu os serviços e pagou o valor integral de 4.500€ (quatro mil e quinhentos euros) de cartão de crédito, ao qual foram cobradas taxas elevadas por uma operação não comunicada na íntegra à consumidora.

No dia 07.01.2023 a Reclamante exerceu o seu direito de livre resolução do contrato, porém a Reclamada nem quis rececionar a carta, nem procedeu ao reembolso. Em virtude da ausência da Reclamada não foi possível conciliar a posição das partes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamante foi contactada telefonicamente para, a título de convite, se dirigir ao Hotel --- de modo a receber um voucher de viagem (cf. declarações da Reclamante);
- b) A reunião no Hotel --- teve lugar no dia 01.06.2023, tendo a duração de duas horas ininterruptas, ultrapassado a hora de jantar (cf. declarações da Reclamante);
- c) Nesta reunião não se focou a questão do voucher, tendo lugar, outrossim, uma sessão de venda dos benefícios do Cartão ----: condições de preços e qualidade de serviços e viagens organizadas (cf. declarações da Reclamante);
- d) A Reclamante, quando terminou a apresentação, estava cansada, com fome, desatenta e com o seu discernimento prejudicado (cf. declarações da Reclamante);
- e) A Reclamante, em virtude do cansaço e da apresentação insistente que se apresentou como convincente, celebrou com a Reclamada, nessa data, o contrato ---- n.o 16388 (cf. declarações da Reclamante e documentação junta ao processo);
- f) A Reclamante celebrou o contrato para um fim meramente pessoal (cf. declarações da Reclamante);
- g) A Reclamada dedica-se de forma profissional à comercialização destes serviços (cf. facto público);
- h) O contrato apresentado à Reclamante tinha o valor total de 4.500€ (quatro mil e quinhentos euros) (cf. declarações da Reclamante e flhs. 4 e ss. do processo);
- i) Foi comunicado à Reclamante que aquele valor apenas se encontrava disponível naquela data, pelo que se quisesse aproveitar o mesmo deveria fazê-lo ali (cf. declarações da Reclamante);



- j) A Reclamante procedeu ao pagamento do valor de forma integral através de cartão de crédito por não dispor, no momento, de tal valor na sua conta à ordem (cf. declarações da Reclamante e flhs. 8 e 9 do processo);
- k) O terminal de pagamento não estava a funcionar, pelo que o vendedor contactou um administrador e forneceu os dados do cartão de crédito da Reclamante para tentar ultrapassar a questão (cf. declarações da Reclamante);
- l) A transação efetuada com o cartão de crédito da Reclamante consubstanciou, contrariamente ao explicado à mesma, um carregamento de um cartão Revolut cujo titular surge com a designação de ---- (cf. declarações da Reclamante e flhs. 8 e 9 do processo);
- m) A Reclamante acreditou que estava a proceder a uma compra e não a um carregamento de um cartão Revolut (cf. declarações da Reclamante);
- n) A transação efetuada teve um custo total de 188,24€ (cento e oitenta e oito euros e vinte e quatro cêntimos) (cf. declarações da Reclamante e flhs. 8 e 9 do processo);
- o) À saída e depois de assinar o contrato, a Reclamante pediu ao vendedor que lhe disponibilizasse a documentação que tinha com ele, de modo a poder confrontar a mesma com o contrato assinado, o que lhe foi negado (cf. declarações da Reclamante);
- p) O vendedor prometeu enviar a documentação, bem como a cópia da fatura do pagamento por e-mail, o que nunca veio a suceder (cf. declarações da Reclamante);
- q) Face à conduta omissiva do vendedor, a Reclamante procedeu à análise detalhada do contrato e verificou que não correspondia, na sua generalidade, ao que lhe tinha sido publicitado na sessão, sendo menos vantajoso (cf. declarações da Reclamante);
- r) A 07.06.2023 a Reclamante enviou uma carta registada à Reclamada, na qual exerceu o seu direito de livre resolução do contrato (cf. declarações da Reclamante e flh. 3 do processo);
- s) A carta registada tem o carimbo de entrada nos CTT com a data de 07.06.2023, com a hora 16:59:48 e o código de registo RL 1347 6857 1 PT (cf. cópia do registo dos CTT junta aos autos);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- t) A carta foi enviada para a morada Rua ----Lisboa, que é a morada indicada no formulário preenchido pela Reclamante aquando da celebração do contrato (cf. declarações da Reclamante e flh. 4 do processo);
- u) A Reclamada não recebeu a carta, nem foi buscar a mesma aos CTT, tendo ignorado o contacto da Reclamante (cf. declarações da Reclamante);
- v) A Reclamante iniciou contactos com o Administrador Sr. ----, o qual lhe prometeu que iria tratar do reembolso, mas nada fez (cf. declarações da Reclamante);
- w) O Administrador Sr.----deixou de atender os telefonemas da Reclamante e a situação mantém-se por resolver até aos dias de hoje (cf. declarações da Reclamante).

3.2. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, através das declarações da Reclamante. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Pese embora tenha sido regulamentemente citada, a Reclamada não se pronunciou no âmbito deste processo, nem compareceu na audiência de julgamento, Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado, no dia 01.06.2023, um contrato de prestação de serviços, nos termos do qual a Reclamante, ao ser titular do cartão ----, poderia, junto com vouchers, pagar estadias e viagens organizadas a preços que comportavam descontos exclusivos. O contrato foi celebrado no Hotel ----, ao qual a Reclamante foi atraída com a promessa de receber um voucher de viagem. O Hotel --- não configura o estabelecimento da Reclamada.

Após uma sessão longa e intensiva de publicidade, a Reclamante subscreveu os serviços e pagou o valor integral de 4.500€ (quatro mil e quinhentos euros) de cartão de crédito, ao qual foram cobradas taxas elevadas. No dia 07.01.2023 a Reclamante exerceu o seu direito de livre resolução do contrato, porém a Reclamada nem quis rececionar a carta, nem procedeu ao reembolso.

Estamos, por conseguinte, perante um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial. Com efeito, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, encontramos o conceito de contrato celebrado fora do estabelecimento comercial no art. 3.º, al. i), onde se dispõe que este é “o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele”. Na subalínea vi) do mesmo preceito incluem-se também os “celebrados no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou pelo seu representante ou mandatário”¹.

Esta foi, precisamente, a situação em apreço nos autos: a Reclamante foi contactada para se deslocar, pelos seus próprios meios, ao Hotel ---- a fim de receber o dito voucher e assistir a uma apresentação.

Por conseguinte, podemos concluir que o presente litígio se subsume ao âmbito do por conseguinte, no âmbito do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, conforme resulta da aplicação do seu art. 2.º, n.º 1.

Nos termos do art. 10.º do referido diploma, estabelece-se no seu n.º 1 que o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. O prazo começa a contar-se no dia da celebração do contrato quando o mesmo seja de prestação de serviços (cf. art. 10.º, n.º 1, al. a) do referido diploma).

¹ Sobre o conceito de contrato celebrado à distância, cf., por todos, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, pp. 308 e ss.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Estamos, neste contexto, perante um direito imperativo (cf. art. 29.o do referido diploma) da Reclamante e de exercício livre de justificações: funciona precisamente como um período em que, tendo celebrado o contrato em situações potencialmente anormais e abusivas, o consumidor pode repensar a sua decisão e arrepender-se da mesma, resolvendo o contrato. O exercício deste direito é amplamente regulado no art. 11.o do diploma, pelo que importa analisar o mesmo para determinar se a Reclamante cumpriu com o legalmente previsto. Tal como resulta do art. 11.o, n.o 1, no que concerne ao conteúdo da comunicação basta, para o exercício do direito, que o consumidor emita a declaração inequívoca de resolução do contrato. O que significa que da mesma não podem resultar dúvidas quanto à finalidade do consumidor, devendo interpretar-se de acordo com o disposto no n.o 2 do art. 11.o: “considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta”.

Atendendo aos factos considerados como provados e à prova junta aos autos, foi exatamente o que sucedeu no presente caso: a Reclamante informou a Reclamada, através de carta registada, que vinha “pela presente exercer o direito de livre resolução, no prazo legalmente previsto para o efeito” (cf. facto provado r). Na mesma missiva (cf. facto provado r) solicitou o “reembolso do valor pago relativo ao contrato no montante de €4.500,00, acrescido de €188,24 (...) cobrados pelo Banco Santander pela vossa iniciativa de utilizar o meu cartão de crédito para carregar um cartão Revolut”.

Por outro lado, ao apresentar quer o conteúdo da carta, quer o comprovativo do registo postal, a Reclamante provou junto do Tribunal o regular exercício do seu direito de livre resolução.

Pelo exposto, verificou-se a resolução do contrato ao abrigo do direito de arrependimento, devendo verificar-se os efeitos previstos no n.o 6 do mesmo artigo: a extinção das obrigações de execução do contrato, com a respetiva devolução dos valores cobrados. A Reclamada deve ser colocada na mesma posição em que se encontraria caso não tivesse procedido à celebração do contrato *supra* identificado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, considera-se totalmente procedente o pedido da Reclamante, condenando-se a Reclamada na devolução de 4.688,24€ (quatro mil e seiscentos e oitenta e oito euros e vinte e quatro cêntimos) e no reembolso à Reclamante de todos os valores suportados com o presente processo, os quais se contabilizaram em 50€ (cinquenta euros).

Fixa-se à ação o valor de 4.688,24€ (quatro mil e seiscentos e oitenta e oito euros e vinte e quatro cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 10 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)