



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata
Sentença
490/22


P. nº 1566/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ que esta seja condenada a restituir-lhe a quantia de € 142,83, alegando que, em 6/09/2021, no aeroporto de Paris, efectuou uma ligação telefónica para o número 211234400, do apoio da TAP em Portugal, a qual deveria ser gratuita nos termos do contrato celebrado entre ambas as partes, pelo que a reclamada lhe cobrou indevidamente aquele valor. Acrescentou que, apesar de a ligação ter sido realmente feita para o referido número nacional, foi facturada pela reclamada como tendo sido feita para o número 001234400, que não existe, desconhecendo o reclamante o que se passou com as redes.

A reclamada não contestou.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 6/09/2021, no aeroporto de Paris, o reclamante efectuou uma ligação telefónica para o número 211234400, do apoio da TAP em Portugal, utilizando o serviço que contratara com a reclamada.

2) Nos termos do contrato celebrado entre ambas as partes, aquela ligação telefónica não deveria ser cobrada, por ter sido efectuada para um número de telefone nacional.

3) Contudo, a reclamada cobrou ao reclamante a quantia de € 142,83, por ter recebido o pedido do seu pagamento por parte duma operadora dos EUA, país para o qual a ligação, antes de chegar ao seu destino em Portugal, teria sido desviada a partir de França, supostamente para o número 001234400, que não existe.

4) O encaminhamento de tal ligação para os EUA dependeu de uma outra empresa com que a reclamada opera, designadamente para prestar o serviço que contratou com o reclamante, pelo que



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

aquela, não tendo qualquer intervenção no sistema informático de tal empresa, desconhece as causas do aludido encaminhamento.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação dos documentos juntos aos autos com o teor das declarações do reclamante, em boa medida corroboradas pelo conteúdo do depoimento da testemunha [REDACTED] funcionária (supervisora) da reclamada, com um contributo muito relevante para o esclarecimento, em particular, da factualidade inserta nos itens 3) e 4), sendo essa conjugação plenamente convincente da verificação de tal realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

Nos termos dos arts. 1º-A/2, 4º e 8º desta última Lei, os *«bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor»*.

O reclamante funda a sua pretensão à restituição da quantia de € 142,83 na desconformidade da sua cobrança pela reclamada com o contratualmente convencionado entre as partes.

Estando, como vimos, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Recaindo sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), é indiscutível que essa prova foi claramente feita, atendendo à matéria de facto provada: a despesa que a reclamada cobrou ao reclamante deveu-se, simplesmente, a uma deficiente execução do contrato de prestação de serviços entre ambos celebrado e que, de modo algum, pode ser imputada ao reclamante/consumidor.

Com efeito, devido a lapso cuja causa concreta não se apurou, a ligação do reclamante de França para Portugal, antes de chegar a este seu destino, foi desviada para os EUA a partir de França pela empresa com que a reclamada operou para prestar o serviço que contratou com o aquele.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR

Foi, pois, a reclamada, ainda que, em parte, por intermédio de uma terceira entidade, quem executou deficientemente a prestação a que se vinculava para com o reclamante e, por isso, não poderia ter feito recair sobre este o custo correspondente a essa deficiência, uma vez que o devedor é responsável perante o credor pelos actos das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor, perante o que dispõe o art. 800º/1 do CC.

Demonstrado o cumprimento defeituoso, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, competindo ao devedor provar que o não cumprimento da obrigação não procede de culpa sua, nada se tendo demonstrado neste caso, deve presumir-se que o incumprimento é imputável à reclamada (ou às pessoas que utilizou para o cumprimento da obrigação) a título de culpa.

E daí que a mesma, ao não realizar o interesse do reclamante/credor na prestação contratualmente estipulada, seja responsável pela reparação do dano demonstrado e tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Perscrutada a factualidade, constata-se que o reclamante sofreu adequadamente o dano patrimonial cuja reparação peticionou, no valor de € 142,83.

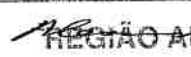
III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a restituir-lhe a quantia de € 142,83 (cento e quarenta e dois euros e oitenta e três cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 27/7/22


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Alexandre Reis, Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt