

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1654/22

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente em [REDACTED], pediu que [REDACTED] fosse condenada a restituir-lhe o valor € 1.200 que lhe pagou a título de caução/garantia aquando da celebração por escrito do contrato de aluguer de uma autocaravana que, nos termos neste estipulados, utilizou entre 4 e 11 de Junho de 2022. Para tanto, alegou, em síntese, que, tendo entregue a caravana, a reclamada, apesar de contratualmente obrigada a restituir-lhe o valor de tal caução no prazo de 12 dias, propôs devolver-lhe apenas a quantia de € 780, invocando que ficaria com a diferença de € 420 como depósito para uma futura reserva ou como taxa de cancelamento, dado que a mulher do reclamante teria negociado pelo *WhatsApp* a possibilidade de uma nova viagem à Madeira e que teria proposto que o valor em causa permanecesse como uma caução na perspectiva de uma nova aceitação de entrega da autocaravana. O reclamante declarou não concordar com essa proposta, uma vez que a realização de qualquer reserva futura teria exigido a conclusão de um qualquer contrato (com emissão de factura ou outro documento comprovativo de pagamento da reserva), o que não sucedeu.

A reclamada não contestou, mas, em audiência, deduziu oposição à pretensão formulada pelo reclamante, alegando que, aquando da entrega da caravana (11/6/22), o reclamante e sua mulher pediram que o montante da dita caução (€ 1.200) permanecesse em poder da reclamada porque tinham a intenção de voltar em Outubro seguinte à Madeira e de, então, afectar aquela quantia a novo aluguer de caravana.

*

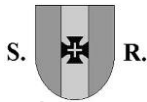
Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

1) Reclamante e reclamada celebraram um contrato de aluguer mediante o qual esta, entre 4 e 11 de Junho de 2022, proporcionou o gozo de uma autocaravana àquele, que prestou, nomeadamente, a caução/garantia no valor € 1.200, que a segunda ficou obrigada a restituir-lhe depois de cumprido o contrato.

2) Verificado o cumprimento do aludido contrato com a entrega da caravana (11/6/22), a reclamada propôs-se restituir o valor da dita caução, mas o reclamante e [REDACTED] pediram que tal quantia permanecesse em poder da reclamada porque tinham a intenção de voltar em Outubro seguinte à Madeira e de, então, afectar aquela quantia a novo aluguer de uma caravana.

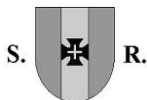
3) Através da plataforma *WhatsApp*, a aludida [REDACTED], que anteriormente (31/05/22) se identificara como mulher do reclamante, em 15/06/22, disse à reclamada: «... *queremos reservar de 22 a 29 de Outubro ... Você pode ficar com a garantia até lá*», o que, em 22/07/22, confirmou – depois desta (em 21/07) a ter informado de que para as 7 noites seriam € 840 –, pelo modo seguinte: «*sim, iremos definitivamente à Madeira nos dias 22-29 de Outubro, para 7 noites, para 4 pessoas, ... ainda temos uma garantia em quantum de 1200 euros*»

4) Em 10/9/22, [REDACTED] informou a reclamada: «*Temos más notícias relativamente ao nosso voo Bucarest-Funchal, pois a companhia aérea - [REDACTED] – cancelou todos os voos. Como resultado, no momento, não podemos fazer nossa viagem. Ontem, a [REDACTED] anunciou que poderá retomar os voos a partir de 10 de Outubro. Queremos apenas informar que existe uma grande possibilidade de nossa viagem ser cancelada. Nós manteremos você actualizada*». «*...no momento estamos esperando para ver o que acontece com nosso voo; preferimos manter nossas datas ...*»

5) A mesma, em 1/10/22, enviou à reclamada a seguinte mensagem: «*Nossa empresa ([REDACTED]), comunicou que não está preparada para recarregar voos. Por esta razão, temos que desistir de nossa viagem neste ano*». E, em 9/10/22, pediu à reclamada: «*Por favor, envie-me a garantia (1200 Euros - da nossa viagem em Junho) na minha conta ... [REDACTED] ... Esta é a mesma conta com a qual fiz o pagamento da nossa viagem em junho*».

6) Em 10/10/21, a reclamada respondeu: «*Você cancelou a viagem com menos de 30 dias... Nós reservámos esses dias... e muitos interessados nessas datas reservaram outro lugar para*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

ficar... Se quiserem marcar outras datas tudo bem para nós... Se alguém pedir essas datas, nós devolvemos todo o seu dinheiro... Caso contrário...tem que te cobrar uma taxa...»

7) Ao que a dita Senhora, no mesmo dia, retorquiu: *«estou falando da garantia da nossa viagem em Junho e não fiz qualquer outra reserva desde então. Eu avisei com bastante antecedência que não podemos mais vir por causa de problemas de luta no meu país... é causa de força maior porque nossa empresa não está mais voando, então não podemos ir.»*

8) Ainda nesse dia, tendo a reclamada aludido às suas próprias regras de cancelamento (consultáveis no [REDACTED] ou [REDACTED]), a Sra. [REDACTED] replicou: *«então eu quero ver onde no contrato está mencionada a taxa que você está falando, porque como diz o contrato você deveria ter me devolvido a garantia em 12 dias... já comentei sobre esses problemas com mais de 30 dias desde a data da reserva... em 10 de Setembro conversamos com você sobre nosso problema».*

9) O que a reclamada refutou assim: *«Mas não cancelou...e tínhamos tantas pessoas interessadas... o calendário estava fechado para si ...nessas datas... Já viu as nossas políticas de cancelamento?...Se não quiser vir mais...relativamente às nossas políticas de cancelamento temos de lhe cobrar 420 EUR...mas ...se quiser fazer outra reserva...será como um depósito...».*

10) Nessa troca de mensagens retiram-se ainda as seguintes passagens da autoria da Sra. [REDACTED]: *«você deveria ter nos aconselhado a cancelá-la porque a probabilidade de resolver o problema era pequena... por que você acha que anunciamos essa situação no dia 10 de setembro? foi por isso que falamos sobre isso, para sabermos se você estava disposta a esperar conosco até sabermos o resultado ou, se não, nós teríamos então cancelado... não assinamos nenhum contrato de 22 a 28 de Outubro, então estamos falando sobre a garantia do contrato de Junho».*

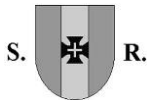
11) Bem como, no que aqui releva, o seguinte remate da reclamada: *«Temos sim um acordo por escrito!!!...nossas mensagens de WhatsApp».*

12) A reclamada não restituiu ao reclamante o montante que este lhe prestou como garantia do cumprimento do contrato de aluguer que ambos celebraram em Junho de 2022.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção com base na confissão efectuada em audiência pela reclamada em relação à celebração do aludido contrato de aluguer de Junho de 2022 e ao recebimento e à não devolução da caução/garantia no valor € 1.200 e, na parte restante, a partir do exame e análise crítica da





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) e das declarações da representante da reclamada e dos depoimentos das testemunhas [REDACTED] e [REDACTED], funcionários da reclamada. Todos estes elementos, no essencial concordantes entre si, entre si conjugados, confluíram consistentemente para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum, com especial saliência para a inserta no item 2), seguramente asseverada pela testemunha [REDACTED], que, no circunstancialismo em causa, atendeu o reclamante e a aludida [REDACTED], sendo que a demais factualidade assente se extrai, linearmente, do documento (junto aos autos depois de traduzido com o recurso ao “Google”) referente às mensagens trocadas entre a representante da reclamada e dita Sra. [REDACTED].

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de aluguer previsto nos arts. 1022º e ss 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, locatário/consumidor, e a reclamada, profissional.

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros – procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contractos –, e que o profissional (fornecedor de bens ou serviços) que, por ex., viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Como se viu, uma vez concluído o contrato de aluguer celebrado em Junho de 2022 entre reclamante e reclamada, esta ficou adstrita a restituir àquele o montante que o mesmo lhe prestara como garantia do cumprimento de tal contrato, o que ainda não fez.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de aluguer (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.

Para se eximir ao cumprimento dessa obrigação, a reclamada alega que, em 11/6/22, o reclamante e sua mulher lhe propuseram que a aqui discutida quantia permanecesse em seu poder





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

pois tinham a intenção de voltar em Outubro seguinte à Madeira, altura em que dedicariam aquela quantia a novo aluguer de uma caravana, bem como que a mulher do reclamante, posteriormente, acabou mesmo por consumir a efectivação duma nova reserva de uma caravana para Outubro seguinte.

Realmente, provou-se que [REDACTED], que anteriormente se identificara como mulher do reclamante perante a reclamada, em 22/7/22, confirmou definitivamente a dita reserva para 22 a 29 de Outubro seguinte e invocou nesse contexto a garantia de € 1.200 euros que o reclamante havia prestado.

Porém, a despeito de ter logrado demonstrar essa sua alegação factual, a reclamada não tem o direito, a que se arroga, de reter parte do montante da caução prestada como garantia do cumprimento do contrato de aluguer celebrado em Junho de 2022 com o reclamante.

Com efeito, apenas a mencionada [REDACTED] manifestou à reclamada a sua vontade de que fosse efectuada a invocada reserva e de que fosse afectada à mesma a caução prestada pelo reclamante.

Como, em princípio, os contratos não têm eficácia em relação a terceiros, apenas vinculando os respectivos outorgantes, aquela declaração repercutiu-se apenas na esfera jurídica da sua emitente em relação tanto à efectivação da reserva como à afectação da caução.

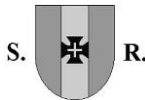
E assim é, por maioria de razão, nesta segunda vertente da dita declaração em que a reclamada busca arrimo: nada no que se apurou consente a ilação jurídica de que a mencionada [REDACTED] poderia, por si só, dispor da garantia prestada pelo reclamante, pois não se demonstrou que ambos fossem casados entre si e que, sendo-o, do respectivo regime resultasse ser a dita Senhora titular ou co-titular da quantia em causa.

Do que dos autos flui somente o reclamante poderia afectar o valor que tinha prestado nos termos do contrato por ele celebrado em Junho de 2022 a novo aluguer de uma caravana ou ao que lhe aprouvesse.

Assim, a reserva que a referida Senhora fez não é invocável pela reclamada para legitimar a retenção da quantia pertencente ao reclamante.

Ainda que os efeitos do contrato celebrado em Junho pelo reclamante se pudessem estender à mesma Senhora, a reclamada não teria razão.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

No conjunto das mensagens vertidas nos itens 3) a 11) da factualidade assente a reclamada, perante a Sra. [REDACTED], assume-se como titular do direito a uma “taxa” para o que lhe comunicou que esta tinha cancelado a viagem «*com menos de 30 dias*» e respondeu-lhe à interpeção que a mesma lhe dirigira «*então eu quero ver onde no contrato está mencionada a taxa que você está falando*» com a pergunta «*já viu as nossas políticas de cancelamento?*», aludindo a que estas seriam consultáveis no [REDACTED] ou [REDACTED].

Ora, a aplicabilidade de uma tal cláusula ou condição geral de cancelamento ao acordo individual celebrado entre a reclamada e a Sra. [REDACTED] e que serve de fundamento à defesa dependeria de bem mais do que a sua mera (putativa) disponibilização para consulta em plataformas da *internet*, sem que, sequer, tenha sido inserida no corpo contratual individualizado.

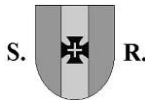
Dependeria, sim, do acatamento do regime das cláusulas contratuais gerais, aprovado pelo DL 446/85 com as suas subsequentes alterações (LCCG), dado não ser controverso que a referida “condição geral” constitui uma cláusula com tal natureza. Ou seja, tudo se resumiria em saber se a reclamada, alegada predisponente das invocadas condições gerais de cancelamento, logrou provar que cumpriu efectivamente os deveres de comunicação e informação impostos pelos arts. 5º e 6º da LCCG, o que não fez e, aliás, nada foi sequer alegado pelas partes nesse sentido, antes pelo contrário como resulta da factualidade acima descrita.

A circunstância de a reclamada organizar a sua empresa de modo a colher os benefícios da utilização da *internet* não a dispensam, obviamente, de observar as leis da República e os princípios reconhecidos em todo o espaço da União Europeia, contrariamente ao que pareceu defender (em audiência).

Nos termos daquele art. 5º, a integração de cláusulas gerais no contrato está sempre dependente da comunicação ao aderente, que, como é consensual, terá que ser integral e adequada, para poder conduzir a um conhecimento completo e efectivo de tais cláusulas, cabendo ao ofertante o ónus da prova dessa comunicação. No quadro da formação do contrato, estes deveres de comunicação e informação radicam, evidentemente, no princípio da autonomia privada, cujo exercício efectivo pressupõe que se encontre bem formada a vontade do aderente ao contrato e, para tanto, que este tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação ⁽¹⁾.

1 Foi o que ponderou, mais detalhadamente, o Ac. do STJ de 2/12/2013 (p. 306/10.0TCGMR.G1.S1):





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Como é fácil de entender, são, assim, convocados deveres pré-contratuais ⁽²⁾ de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente. A obtenção desse objectivo requer, desde logo, que a comunicação do clausulado contratual seja feita com antecedência necessária ao conhecimento completo e efectivo do aderente, tendo em conta as circunstâncias (objectivas e subjectivas) presentes na negociação e na conclusão do contrato – a importância deste, a extensão e a complexidade (maior ou menor) das cláusulas e o nível de instrução ou conhecimento daquele –, para que o mesmo, usando da diligência própria do cidadão médio ou comum, as possa analisar e, assim, aceder ao seu conhecimento completo e efectivo, para além de poder pedir algum esclarecimento ou sugerir qualquer alteração ⁽³⁾.

«O regime jurídico das cláusulas contratuais gerais constitui um regime especial tutelador, em face do direito comum dos contratos que continua centralizado nos princípios da liberdade e da auto-responsabilidade, presumindo a igualdade entre os sujeitos.

Este regime especial visa conter os efeitos disfuncionais da liberdade contratual e proteger determinada categoria de sujeitos, os aderentes, os quais se encontram integrados em formas estruturais que geram situações de poder a favor de organizações, numa situação que tipicamente os impossibilita de uma autotutela dos seus interesses. Estão, assim, desprovidos de qualquer poder negocial em relação à fixação do conteúdo dos contratos que assinam, sem possibilidade de negociar ou de fazer contrapropostas, e sem alternativas à aceitação formal de cláusulas redigidas pela contraparte, que encaram como uma «inevitabilidade» necessária para terem acesso a bens ou serviços essenciais à sua sobrevivência e qualidade de vida.

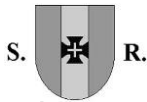
Dada a disparidade de poder entre as partes do contrato de adesão, assume um papel decisivo a garantia do “modelo de informação” ou “imperativo de transparência”, cuja finalidade é potenciar a formação consciente e ponderada da vontade negocial, parificando posições de disparidade cognitiva, quer quanto ao objecto, quer quanto às condições do contrato [Cf. Joaquim de Sousa Ribeiro, Direito dos Contratos, Estudos, Coimbra editora, Coimbra, 2007, p. 49].

Reconhece-se que a liberdade de contratar assenta em pressupostos cognitivos e que a necessidade de transparência e de informação, reportada à fase da formação da vontade, permite combater «a estrutural assimetria informativa entre as partes», e exige ao profissional «deveres positivos de informação, de acordo com parâmetros quantitativos e qualitativos capazes de afiançarem a integralidade, a exactidão e a eficácia de comunicação» [idem, p. 61]. O princípio da transparência adequa-se, ainda, ao discurso argumentativo próprio do pensamento civilista, pois a sua função é instrumental à autonomia privada, permitindo criar condições para o seu exercício. O objectivo deste modelo é, assim, o de melhorar a qualidade do consentimento do consumidor, e também, corrigir o desequilíbrio das prestações, bem como promover a defesa da justiça interna do contrato [Cf. Pais de Vasconcelos, Contratos Atípicos, Coimbra, 1995, p. 423.].».

2 Tais deveres já resultariam, genericamente, do art. 227º nº 1 do CC. Com efeito, a comunicação, na íntegra, dos projectos negociais é, no fundo, uma elementar imposição do princípio da boa-fé contratual. É sobejamente reconhecido que a boa-fé, pela qual as partes devem pautar a sua conduta, consubstancia um princípio subjacente a todas as fases da vida do contrato: nos seus preliminares e formação, na sua integração, na sua alteração e no seu cumprimento (arts. 227º, 239º, 437º e 762º do CC). Por outro lado, se a violação desse princípio for manifesta, é ilegítimo o eventual exercício do direito contratualmente assegurado (art. 334º CC).

3 A necessidade de concessão de “tempo suficiente”, enquanto requisito inerente ao dever de informar, tem sido uniformemente apontada pelo STJ. Assim, v., p. ex., para além do já citado de 2/12/2013, os Acs. de 2/6/2015 (p. 109/13.0TBMLD.P1.S1), de 8/4/2010 (P. 3501/06.3TVLSB.C1.S1-, de 20/1/2010 (p. 2963/07.6TVLSB.L1.S1-, de 30/10/2007 (07A303048), de 12/12/2002 (p. 02A3692-, de 18/11/1999 (p. 99B869) e de 23/10/2008 (p. 08B2977), tendo concluído este último: «As cláusulas contratuais gerais..., inseridas em propostas de contratos singulares, devem ser comunicadas na íntegra e de modo adequado e com a antecedência necessária aos aderentes que se limitem a





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Em caso algum, se poderá admitir que o predisponente fique eximido dos deveres que o oneram, ou a conceber como legítimas uma sua completa passividade na promoção do efectivo conhecimento das cláusulas contratuais gerais e, sobretudo, uma ausência de comunicação destas ao aderente com a antecedência necessária ao conhecimento completo e efectivo, até para que o mesmo possa também exercitar o seu dever de diligência, p. ex., pedindo esclarecimentos. Foi o que o Ac. do STJ de 18/4/2006 esclareceu lapidarmente: «*O dever de comunicação das cláusulas contratuais constante do artigo 5º do Decreto-lei nº 466/85 de 25 de Outubro destina-se a que o aderente **conheça antecipadamente** o conteúdo contratual, isto é, as cláusulas a inserir no negócio. Esse dever acontece na **fase de negociação, ou pré-contratual**, e deve ser acompanhado de todos os esclarecimentos necessários, possibilitando ao aderente conhecer o significado e as implicações das cláusulas.*»⁽⁴⁾

Pode sustentar-se que a intensidade e o grau do dever de diligência que também recai sobre o aderente são maiores ou menores em função das particularidades de cada caso, sobretudo as atinentes à extensão e complexidade das cláusulas e ao nível de instrução ou conhecimento do mesmo. Mas já não é aceitável que, perante esse dever de diligência, o proponente seja dispensado dos seus próprios deveres. Como parece evidente, essa concepção conduziria à inversão não consentida da hierarquia legalmente estatuída entre os deveres do predisponente e do aderente.

Ora, mostrando-se no caso em apreço omitido aquele ónus em relação à dita cláusula, fulcral para a pretensão da reclamada, também teria a mesma que considerar-se excluída do contrato, pelo que improcederia, igualmente, o por ela aqui argumentado nesta vertente⁽⁵⁾.

De todo o modo, logo em 10/9/22, a Sra. ██████████ informou a reclamada de que a companhia aérea cancelara todos os voos, pelo que existia uma grande possibilidade de a viagem

subscrevê-las ou a aceitá-las, incluem-se nos contratos por via da aceitação, e o ónus de prova daquela comunicação incumbe ao contraente predisponente.».

4 (P. 06A818). Vem aqui também a muito a propósito evocar o voto de vencido que o Cons. Júlio Gomes apôs no Ac. do STJ de 9/7/2015, em termos muito impressionantes: «*Os deveres de comunicação e de informação não se reduzem, estamos em crer, a um dever de prestar esclarecimentos se os mesmos forem solicitados (que corresponde apenas a uma faceta do dever de informação prevista no n.º 2 do artigo 6.º). Aliás sem essa **comunicação prévia** o leigo muitas vezes nem sequer sentirá necessidade de pedir mais esclarecimentos. Um exemplo: a exclusão do benefício da **excussão prévia**. Para um leigo - mormente com a 4.ª classe como a Autora - é apenas mais uma frase ininteligível, no meio da "algaraviada" jurídica. Em suma, o leigo muitas vezes não sabe sequer o suficiente para se aperceber das cláusulas ou de todas as cláusulas que lhe são prejudiciais. Acresce que o momento da escritura não é, na realidade o adequado para pedir grandes esclarecimentos. Não o é pela pressão social - se a Autora falasse e questionasse muito punha em risco a realização da escritura de que os devedores necessitavam - e porque é delicado nesse momento colocar os cenários do incumprimento em cima da mesa.».*

5 De todo o modo, sem prejuízo do que resulta do regime das cláusulas contratuais gerais, essa cláusula sempre seria nula por excluir ou restringir os direitos atribuídos pela lei de defesa do consumidor (cf. art. 16º Lei 24/96, de 31/7).



|| 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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

ser cancelada, embora também tivesse dito que, entretanto, preferia manter as datas comunicadas. E em 1/10/22 comunicou à reclamada que a empresa aérea não estava preparada para retomar os voos, razão pela qual desistia da viagem nesse ano.

Ora, no apontado circunstancialismo, a invocação da dita condição geral de cancelamento, mesmo que formalmente aplicável ao negócio (reserva) em que a reclamada se estriba, não poderia deixar de ser reputada de abusiva.

*

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, condeno a [REDACTED] a restituir-lhe a quantia de € 1.200 (mil e duzentos euros).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 14/3/23

Alexandre Reis

Alexandre Reis

