

SENTENÇA n.º 244/2026

Processo n.º 4561/2025

SUMÁRIO:

1-O consumidor tem direito à informação e à proteção dos interesses económicos na formação e negociação do contrato.

2-Uma plataforma digital mesmo que intermediária tem responsabilidades sobre as informações que deixa ao dispor do consumidor, e deve proceder ao efetivo tratamento do reembolso das quantias relativas a cancelamentos sem custos que ocorram e sejam reconhecidos pelas unidade hoteleiras.

3-O apuramento de responsabilidade da mesma levará a que nos termos da lei de defesa do consumidor o mesmo possa solicitar a devolução de valores indevidamente cobrados ou retidos.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de

conciliação e julgamento arbitral para o dia 26 de maio de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que:

«No passado dia 17 de outubro de 2024, reservei um bungalow no alojamento ---- em Silves, Portugal, através da aplicação ---. Entretanto, depois de visitar melhor o site do referido alojamento, verifiquei que havia um Bungalow melhor, pelo que telefonei para o referido alojamento e falei com a sua responsável, Sra. --- tendo-lhe explicado que já tinha feito uma reserva através da plataforma --- para um bungalow, mas que, entretanto, tinha visto outro que gostei mais, e se podia fazer o correspondente upgrade com o pagamento do valor a mais (diferença). A --- respondeu-me que seria possível fazer-se essa troca, mas que teria que pagar na totalidade o bungalow pretendido e que, simultaneamente, procederia ao cancelamento do outro (inicial) na aplicação de reservas da ---, sem qualquer Opo de custos para mim. Alertei-lhe que a plataforma da --- dizia que esse cancelamento teria custos, ao que me respondeu que não me preocupasse porque iria dar instruções no sentido de que isso não acontecesse, uma vez que tinha essa prerrogativa, uma vez dada essa informação à --- o cancelamento seria sem custos e que eles (---) só poderiam cobrar o valor com a sua autorização. Pelo que acedi, com a condição de me enviar o respetivo comprovativo do cancelamento sem custos, tal como combinado. O que aconteceu, tendo-me enviado um documento de uma plataforma de pagamentos (SUMUP) com a qual trabalha, a confirmar a subtração do pagamento. Contudo, não recebi a mensagem da ---, como habitualmente acontece, a confirmar o cancelamento, mas dei o benefício da dúvida. Estranhando nunca mais receber no extrato do meu cartão de crédito o referido cancelamento, interpelei a dona do alojamento no senOdo de perceber o que se estava a passar, a qual alegou que tinha feito aparte dela e que seria

uma questão de tempo, de resto não sabia dar qualquer justificação para o sucedido. Contra a vontade da referida Sra., que alegava sempre que nesta fase do processo a --- não tinha nada a ver com o pagamento...o assunto era só com ela, quase ao final de um mês, depois de inúmeras conversas e trocas de emails, uma vez que a responsável do alojamento afiançava que tinha feito o cancelamento, sem saber onde andava o meu dinheiro (do cancelamento), estamos a falar de 262.44€, resolvi falar com o meu Banco (BPI), que me sugeriu abrir um procedimento de Devolução do Pagamento/ Cancelamento da Transação, o que fiz através da abertura do Processo nº 102476450 (tenho comprovativo).

Depois de continuar sem saber o que estava acontecer, resolvi contactar a --- no sentido de perceber se tinham alguma explicação para o que se estava a passar, tendo sido informado de que o cancelamento sem custos ainda estava pendente de aceitação por parte dos responsáveis do alojamento Gato Preto, em Silves.

Fiquei completamente boquiaberto! Imediatamente contatei a Sra. ---, que mostrando uma surpresa comprometedora, prontificou-se a dar a necessária resposta à ---, apara que o cancelamento da reserva fosse então formalizado sem custos para o cliente. Imediatamente a seguir, recebi um email da --- a confirmar que o cancelamento tinha sido efetuado sem custos, pelo que no espaço de alguns dias (7/12) iria ser ressarcido do valor (262.44€) da reserva. Aqui chegados fiquei completamente tranquilo, finalmente tinha a situação resolvida. Nada mais errado, infelizmente! Em nova abordagem junto da ---, cerca de um mês depois, foi-me dito que já tinham feito duas tentativas de reembolso, mas sem sucesso, uma vez que estes tinham sido sempre "rejeitados" pelo sistema, supostamente seria um problema por parte do meu Banco. Expliquei-lhes que achava estranho que isso pudesse estar acontecer, uma vez que tinha contactado a linha de cartões que me informaram que não havia nenhum impedimento para que a operação fosse efetuada. Após nova abordagem junto do "Apoio" ao Cliente da ---, onde lhes expliquei que segundo

o meu Banco não haveria razão para que isto tivesse a acontecer, insistiram que o problema não era deles e que tinham tentado transferir-me o dinheiro. Acrescentaram que, muito provavelmente a referida dificuldade poderia estar relacionada com o facto de ter aberto o processo de Devolução do Pagamento, pelo que deveria dar baixa do Processo, devendo enviar posteriormente o respetivo comprovativo. O que fiz, junto de um balcão do meu Banco, conforme atesta o email enviado para a ---, em 27 de Dezembro de 2024, ao qual associei o respetivo comprovativo. (tenho cópia) Contudo, uma vez mais, o tempo passou e não efetivaram a devolução do pagamento (262.44€).

Passado algum tempo, entre vários contatos e sempre com respostas dadas por pessoas do Apoio ao Cliente, manifestamente impreparadas, as quais iam alternando com "tem que aguardar não sei quantos dias...", "tem razão, vamos falar com o departamento financeiro para reforçar a necessidade de resolução do assunto...", até que surge uma nova versão. Para se desbloquear a situação, os financeiros da --- exigem que envie um documento comprovativo onde se diga que, não fez baixa do pedido do Processo de Devolução do Pagamento, mas sim que este Processo foi encerrado. Em nova abordagem junto de um balcão da minha instituição bancária, expliquei o que me estavam a solicitar para desbloquear a situação, onde me explicaram uma vez mais, desta feita alegando mesmo que a --- não estaria a agir de boa-fé, uma vez que os seus financeiros têm acesso a informação privilegiada, onde podem verificar que não tinha sido ressarcido de nenhuma forma do dinheiro, bem como, o procedimento de cancelamento do pagamento junto do meu Banco encontrava-se encerrado. Mesmo assim, por insistência minha, uma vez que da parte da --- afirmavam que era só este o documento que os referidos financeiros precisavam para desbloquear toda a situação, o meu Banco emitiu um novo Documento onde se atesta que o referido Processo foi encerrado, sem que tivesse havido alguma retribuição por parte deles, conforme se atesta no Email enviado no passado dia 3 de Julho. (tenho comprovativo) No dia seguinte, recebo mais um email da --- a informar que tinham recebido o meu email pelo que deveria

continuar a aguardar mais uns dias para receber o dinheiro. Passados mais não sei quantos dias, voltei a ligar para o Apoio ao Cliente da ---, no sentido de confirmar o recebimento do meu último documento e qual era o ponto de situação, respondem-me a dizer que o cancelamento tinha sido feito com custos, pelo que os financeiros disseram que não tinha direito a nenhum dinheiro.

Obviamente, completamente indignado, desliguei o telefone com vontade de ofender toda esta incompetência por parte de uma empresa multinacional como a ---, tudo isto era para lá de surreal. Em nova abordagem há poucos dias, desta feita para o Apoio a Clientes para atendimento em inglês, mesmo já tendo sido atendido neste em português, faz toda a diferença face ao de apenas faz o atendimento em português, confirmaram que o cancelamento tinha sido feito sem custos. Claro!!! Tenho variadíssimos emails (todos) e conversas a confirmar isso. Face ao exposto, venho pelo presente solicitar que façam as vossas diligências junto da ---, utilizando as vossas capacidades e competências para este Opo de assuntos de consumo de serviços, de forma a obrigar a --- a me devolver o valor de 262.44€, correspondente ao cancelamento da reserva de um bungalow no alojamento do ---, em Silves.»

A Reclamada devidamente notificada não apresentou contestação em sede de arbitragem, nem se fez representar.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€262.44** (duzentos e sessenta e dois euros e quarenta e quatro cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou presencialmente, verificou-se estar presente apenas o reclamante.

A Reclamada, devidamente notificada não compareceu nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, uma vez que estando devidamente notificada a parte não é obrigada a estar presente.

Foram ouvido o reclamante, e finda a produção de prova, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a partes sido informada que posteriormente seriam notificada da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação de facto:*

7.1. *Resultam como factos provados:*

- a. O reclamante em consequência de informação dada pelo site da Reclamada decidiu contratar uma estadia em alojamento a 17.10.2024,
- b. No estabelecimento de nome “ ---- em Silves”

- c. Tendo pago imediatamente a reserva no valor de €262.44
- d. Com o seu cartão de crédito na altura identificado na app e nos autos.
- e. A reserva seria para uma estadia de dois adultos de 29.10.2024 a 01.11.2024
- f. Contudo depois da Reserva o reclamante terá entrado em contacto com a unidade hoteleira e negociado melhores condições,
- g. O que levou a cancelar a reserva feita pela B---,
- h. Com a indicação da unidade de que não teria custos,
- i. Havendo registo do reembolso da quantia paga na reserva pela plataforma SUMup a 21.10.2024
- j. Devendo ser uma questão de dias até receber o seu dinheiro
- k. Contudo o tempo foi passando e nada recebeu
- l. Até à data.
- m. Existiram várias mensagens trocadas com a Reclamada, e depois emails
- n. Até que a 17.12.2024 foi confirmado o cancelamento da reserva sem custos
- o.
- p. A reclamada como intermediária na reserva tendo recebido o valor, tem a obrigação de encaminhar o reembolso devidamente ao consumidor.
- q. Sem receber o valor continuaram as reclamações, e a ausência de ressarcimento
- r. Ao ponto do Reclamante ter tentado junto do seu banco uma reclamação sobre a cobrança, que teve depois de desistir para ser mais fácil o processo de reembolso
- s. O que levaria a novas mensagens a confirmar o reembolso em causa:
- t.

- u. Ao ponto de a 04.07.2025 o reclamante continuar sem o seu dinheiro e a receber explicações sobre o reembolso
- v.
- w. Continuando até à data sem nada receber de acordo com, testemunho e extratos e demais elementos nos autos.
- x. Tendo sido confirmado com o banco todo o tratamento, mas sem que haja indicação de reembolso da quantia àquela conta.
- y. O que foi confirmado já em janeiro de 2026 conforme emails nos autos.

7.2. Dos factos dados como não provados:

- a. Que o reclamante tenha recebido o devido reembolso num curto espaço após o cancelamento da reserva que deveria ser sem custos a 21.10.2024.

7.3. Da motivação:

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base o depoimento da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Esse mesmo diploma traduz a defesa do consumidor no sentido do mesmo ter direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

Prevê o art.º 8 da referida lei que:

« Artigo 8.º - Direito à informação em particular

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o

regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

2 - A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.

3 - Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor.

4 - Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5 - O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

7 - O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.»

Sublinhe-se que o que está em causa não é o serviço em si de alojamento, que não chegou a ocorrer, perante o cancelamento realizado mas a forma como a plataforma aqui Reclamada prestou informações ao consumidor, de que o reembolso estaria a ser realizado e para breve sem que nunca tenha ocorrido.

Da situação em apreço verifica-se que a plataforma perante todo o cancelamento a 21.10.2024 não terá diligenciado pelo imediato cancelamento sem custos, e só a 17.12.2024 vem a confirmar tal, ainda que as relações entre a mesma e a unidade hoteleira sejam alheias ao consumidor.

Sendo a Reclamada a responsável pela gestão deste reembolso e tendo na sua posse os dados do cartão à data, é entendimento deste tribunal que toda a gestão desta reserva feita por responsabilidade da Reclamada, deve assim apurar-se se a mesma faltou culposamente ou não ao cumprimento da obrigação a que ficou adstrita por força do que havia sido determinado com o reembolso, que seria realizado em poucos dias, mas não foi, considerando o art. 798.º e ss do CC, quanto à devida informação, pois afinal de contas mesmo sendo intermediária tem de assumir responsabilidades junto daqueles a quem publicita serviços.

Uma vez que por força do art. 799.º CC a lei determina uma presunção de culpa do devedor, recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente, o que se entende que não foi feito neste caso, pois a resposta enviada em nada observa a questão de ter sido retirada a quantia do

cartão a 17.10.2024, cancelada a reserva a 21.10.2024 e até à data nada tendo sido ressarcido.

Pode assim em nosso entendimento ser apurada a responsabilidade no reembolso pela reclamada, analisando ainda à luz do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido uma falha grave no processamento do reembolso do valor peticionado, pelo que perante a ausência de reembolso, e conforme matéria dada como provada, deve ser o consumidor ressarcido de forma imediata da quantia paga e não devolvida, para o IBAN que o mesmo indicar aos autos.

Pelo que, e sem mais considerações, deve ter deferimento a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de proceder.

9. *Das custas*

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Devem assim as partes pagar as custas repartidas de acordo com o Regulamento do Centro.

10. *Da Decisão*

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 08 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

