

Dever de Informação
- Serviços Financeiros

RECLAMAÇÃO Nº 03/1331

Objecto do conflito (versão do reclamante):

O reclamante é possuidor de um cartão de crédito (...) que permite, para além de outras operações, o levantamento de dinheiro a crédito e a débito nos terminais ATM. O reclamante utiliza frequentemente o cartão para efectuar pagamentos e levantamentos a débito, sem quaisquer encargos.

Em 02/09/03, o reclamante efectuou um levantamento em França no valor de €150,00; em 04/09/03, efectuou um levantamento em Espanha no valor de €150,00 e em 07/09/03 efectuou novo levantamento em Espanha no valor de €200,00. Em todas as operações, o reclamante optou pela modalidade de levantamento a débito, dado que em todos os terminais lhe era apresentada essa possibilidade.

Regressado a Portugal, ao verificar o extracto do cartão de crédito (...), o reclamante verificou que a reclamada havia debitado comissões no valor de €21,99 pelos levantamentos efectuados em Espanha e em França: €6,75 por cada levantamento de €150,00 e €8,49 pelo levantamento de €200,00.

Em 06/10/03, o reclamante enviou um e-mail à reclamada apresentando reclamação pelas comissões debitadas, por entender que, nos termos do Regulamento (CE) nº 2560/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Dezembro de 2001 (Doc.4), desde 01/07/02, o levantamento em terminais ATM, feitas no país de origem ou noutro país da comunidade europeia em euros, tem exactamente os mesmos encargos para o cliente que no seu país de residência. O reclamante solicitava ainda à reclamada o reembolso do valor debitado uma vez que a mesma operação em Portugal não tem quaisquer encargos.

Por carta de 21/10/03, a reclamada prestava ao reclamante alguns esclarecimentos sobre o funcionamento do cartão (...), nomeadamente a impossibilidade de, no estrangeiro, efectuar levantamentos em terminais ATM a débito.

Em 30/10/03, o reclamante enviou um fax à reclamada informando manter a reclamação apresentada, dado não se tratar de uma questão relativa ao funcionamento do cartão (que afinal pôde ser utilizado), mas sim relativa ao princípio de igualdade de encargos aplicados às operações de pagamento electrónico transfronteiras em euros, prevista no Regulamento referido.

Em 07/11/03, a reclamada enviou uma carta ao reclamante indeferindo a sua pretensão de reembolso do valor debitado, reiterando a informação de que os levantamentos efectuados foram registados como operações de "cash advance", dado que o cartão (...) só efectua levantamentos a crédito no estrangeiro, mantendo-se o conflito sem resolução, dado que o reclamante sustenta a sua reclamação na regra comunitária referida.

Pedido:

Reembolso do valor debitado a título de despesas pelos movimentos efectuados, no total de €21,99.

SENTENÇA Nº 8/04

Fundamentação:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível, em virtude de no entender da firma reclamada, o cartão de que o reclamante é titular poder efectivamente ser utilizado para levantamentos de valores a crédito e a débito em território nacional mas não fora do território nacional.

Sustenta a representante da firma reclamada que quando ocorra a utilização do cartão de que o reclamante é titular, no estrangeiro, os levantamentos serão sempre a crédito.

Acontece que o reclamante é titular de um contrato que celebrou com a reclamada, cuja cópia tem em sua posse e exibiu aqui, mas da qual não consta que com o cartão de que é titular, sempre que seja utilizado no estrangeiro, os levantamentos são a crédito.

Por seu lado, a reclamada também não fez qualquer prova de que esta é uma das cláusulas do contrato que firmou com o reclamante, quando lhe foi emitido o cartão.

Efectivamente, de harmonia com o preceituado nos nºs 1, 2 e 4 do Art. 8º da Lei 24/96 de 31 de Julho (Lei do

Consumidor), impõe-se a todo o fornecedor ou prestador de serviços que forneça uma informação clara e inequívoca das condições do fornecimento dos bens, características do contrato, garantias e todos os outros elementos que a ele estejam inerentes.

No entanto, não consta nem foi feita qualquer prova de que essa informação, que constitui um elemento essencial do contrato, tenha sido dada ao reclamante.

Com efeito, as condições de utilização de um cartão, quer seja em território nacional ou estrangeiro, devem ser claras, tanto mais que o Regulamento da Comunidade Europeia nº 2560/2001 de 19 de Dezembro, estabelece e impõe regras no sentido de que as condições relativas aos levantamentos, pagamentos e transferências em euros, sejam iguais em todo o território da Comunidade Económica.

Acontece que, conforme consta da reclamação, o reclamante levantou os valores referidos no pontos 2 e 3 em Espanha e França e, no momento em que fez o levantamento, lhe foi perguntado, pela própria máquina de levantamentos, se desejava que o montante a levantar fosse imediatamente descontado da conta corrente (a débito) ou não, tendo o reclamante optado pelo levantamento a débito, ou seja o levantamento e desconto imediato na sua conta corrente em relação ao levantamento efectuado em 2/09 e 4/9/03. Nesta parte julga-se a reclamação procedente.

Relativamente ao outro levantamento, não se prova que tenha sido colocada ao reclamante a questão do levantamento ser a crédito ou a débito pelo que tendo em conta que de harmonia com o Art. 342º, nº 1 do Cód. Civil quem invoca o direito é quem o deve provar e não fazendo o reclamante prova que o primeiro dos levantamentos foi a débito, não poderá o Tribunal julgar procedente a reclamação nessa parte.

Decisão:

Nestes termos julga-se parcialmente procedente a reclamação tendo em conta as disposições legais referidas, condena-se o banco reclamado a restituir ao reclamante a quantia de 15,24€ correspondente a duas das transações efectuadas em Espanha em que previamente lhe foi perguntado se queria o levantamento a débito conforme resulta do documento junto aos autos como Docs. 1 e 2.

Sem custas. Desta Sentença ficam, desde já, notificadas as partes.

Lisboa, 22 de Janeiro de 2004

Dr. José Gil de Jesus Roque
Juiz-Árbitro