

Processo nº 4861 /2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – hipoteca / empréstimo à habitação

Tipo de problema: Outras questões

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago pelo seguro de vida, no total de €1.279,42.

Sentença nº 183 / 21

PRESENTES:

(reclamante)
(reclamada representada pelo advogado)
(testemunhas da reclamada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes pessoalmente a reclamante, o ilustre mandatário da reclamada e suas testemunhas, as quais foram inquiridas.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos depoimentos das testemunhas e dos documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) A reclamante é cliente da instituição de crédito reclamada, com a qual contratou um crédito à habitação.
- 2) Em Novembro de 2018, a reclamante mudou a conta da sucursal do Banco, nos---- para a sucursal da -----, tendo sido informada pelo seu gestor de conta, Sr. -----, de que era necessário fazer um seguro do Ramo Vida com a Seguradora ----.
- 3) Imediatamente, a reclamante informou o gestor de conta que era titular de um seguro do Ramo Vida com a companhia ----, a qual pertencia à -----
- 4) Não provado
- 5) Não provado.

6) Conforme consta do email de 28.11.2018, a reclamante questionou a razão para a solicitação de assinatura do documento enviado pelo gestor de conta (mas não obteve resposta objectiva e esclarecedora. No entanto, confiou no funcionário do Banco, que devido à sua profissão detinha mais conhecimentos na matéria.

7) Entre Novembro de 2018 a Fevereiro de 2021, a reclamante manteve dois seguros do Ramo de Vida para a mesma habitação própria permanente, uma com a ---- e outra com a -----. Situação que foi despoletada quando em 16.10.2020, a Instituição de Crédito efectuou um débito na conta bancária da reclamante, no valor de € 1.279,42, operação esta originada pela amortização do crédito de habitação, efectuada em Agosto de 2019, no montante de 17.000.000 euros, mas relativamente à qual o Banco não efectuou os devidos acertos, efectuando então o débito sem qualquer comunicação ou aviso prévio, o que originou quase um descoberto bancário, deixando a reclamante em dificuldade para fazer face às suas obrigações mensais.

8) Na sequência desta operação, a reclamante deslocou-se à agência logo no dia útil seguinte, a fim de perceber a razão de tal operação bancária e obter explicações detalhadas do débito efectuado na sua conta, mas sem sucesso.

9) Passando a efectuar uma análise mais detalhada ao seu extracto, a reclamante verificou que estavam a ser debitados mensalmente, dois valores respeitantes a seguros relacionados com o seu crédito à habitação, tendo questionado, via telefone, a entidade bancária e obtido como resposta que teria de se informar com a seguradora e proceder ao seu cancelamento.

10) Assim, no dia 13 de Novembro 2020, pelas 14:26, a reclamante enviou um email para a ----- a solicitar esclarecimentos, obtendo mais tarde e via telefone, a informação de que só conseguiria anular o seguro em vigor com a autorização do -----, dado que este era o beneficiário e para isso era necessária uma declaração de desinteresse.

11) Na tentativa de obter esclarecimentos adicionais, foram desenvolvidas várias diligências, via telefone, com o Banco, sendo finalmente marcada uma reunião, que teve lugar no dia 10 Fevereiro de 2021, na Agência da ----, na qual esteve presente também o filho da reclamante, -----, para além do gestor de conta, Sr. - ---- e o responsável da sucursal, Sr. -----, a fim de esclarecer a razão pela qual a reclamante esteve a pagar dois prémios de seguros, desde Novembro de 2018 e se mantinham dois seguros do mesmo Ramo (vida) activos para o mesmo imóvel, saindo da reunião sem respostas concretas.

12) Em resultado das diligências da reclamante, o cancelamento do seguro de vida da companhia ----, concretizou-se em 16 de Fevereiro de 2021, tendo a reclamante solicitado ao banco a declaração de desinteresse conforme era exigida pela companhia ----, conforme era do conhecimento da reclamada.

13) A reclamante solicitou ser ressarcida do valor indevidamente pago, no total de €1.120,50, uma vez que entende ser da responsabilidade do Banco a celebração de um novo contrato de seguro do ramo vida com a companhia ----, sem que tenha dado resposta às dúvidas suscitadas pela reclamante, bem como não deu seguimento ao cancelamento do seguro com a companhia -----, de que a reclamante era detentora e sobre o qual informou previamente o Banco.

14) A reclamada não aceitou a pretensão da reclamante, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

15) A reclamante, só em Fevereiro de 2021 é que se apercebeu que estava a pagar dois “Seguro Vida” e, em consequência disso, deslocou-se à agência da reclamada onde tem presentemente conta bancária e, explicou a um dos funcionários que a atendeu tendo nessa altura diligenciado no sentido do cancelamento do “Seguro Vida” que tinha com a Seguradora -----, mantendo apenas o seguro com a Seguradora ----, ou seja, o seguro que efectuou com a reclamada em consequência do crédito que esta lhe havia concedido em 2018.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Resulta da matéria dada como assente que, os valores pagos pela reclamante, destinaram-se ao pagamento dos prémios de “Seguro Vida” que a reclamante tinha em duas Companhias de Seguros, quando legalmente, só devia de ter com uma seguradora.

Por essa razão, a reclamada não se apropriou de qualquer quantia paga pela reclamante às seguradoras e por isso, não faria qualquer sentido condenar a reclamada a restituir um valor que não lhe foi pago.

A única responsável pelo facto de ter pago dois seguros de vida de 2018 até 2021, ficou a dever-se exclusivamente à reclamante que não se apercebeu, conforme ela confessa, que tinha dois seguros e que os manteve até se ter apercebido disso.

Há que ter em consideração, que a primeira testemunha inquirida, o Senhor ---- -- que é o gestor de conta da reclamante, tentou obter cópia da apólice do primeiro “Seguro Vida” que não obteve e por isso, se mantiveram os dois seguros.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 17 de Novembro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)