



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1819/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – outros

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com preços / tarifas

Pedido do Consumidor:

- Actualização do número de telefone para o número actual -
- Acesso à conta desbloqueado;
- Anulação dos valores em dívida relativos a encargos (negativos) como também da manutenção da conta (pois não pude utilizá-la).

SENTENÇA Nº 413 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que a Reclamada bloqueou o acesso à conta que a Reclamante tinha aberto junto da Reclamada e que lhe foram debitados encargos e custos de manutenção indevidos. Pede, a final, a condenação da Reclamada, na devolução de tais valores (cf. reclamação a fls. 1 e ss.). Posteriormente, veio a Reclamante pedir a condenação da Reclamada na atualização do número do telemóvel da Reclamante e o acesso à conta (cf. *email* de 28 de outubro a fls. 2). Na sequência de Despacho de 19 de novembro de 2022, veio a Reclamante, esclarecer que os valores cuja devolução pede à Reclamada totalizam € 200,17 (cf. *email* de 21 de novembro de 2022 a fls.).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por sua vez, veio a Reclamada apresentar contestação, alegando, em suma, que celebrou um contrato de conta de depósito à ordem com a Reclamante e que o acesso à distância a essa conta ficou bloqueado por a Reclamante ter falhado todas as formas de validação segura. Que, não obstante, a Reclamante continuou a ter acesso aos extratos da sua conta, a conta continuou a ter movimentação regular e a Reclamante já se deslocou à Reclamada a solicitar transferência de verbas. No que diz respeito ao bloqueio ocorrido, alega a Reclamada que o mesmo foi imputável à Reclamante, negando que ter atuado de forma reprovável ou desadequada, tendo apresentado à Reclamante diversas sugestões para ultrapassar o sucedido (cf. contestação a fls. 30 e ss.).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamante é titular de uma conta de depósito à ordem, domiciliada e registada nos livros da Reclamada, com o número ----, aberta em 31 de julho de 2018 (cf. doc. a fls. 36 e ss.);
2. Na data da abertura da conta, a Reclamante solicitou à Reclamada o acesso ao serviço “Contrato do Serviço de Meios de Comunicação à Distância” (cf. doc. junto a fls. 39 e ss.);
3. Sempre que os clientes contactam a Reclamada à distância, por telefone, devem identificar-se e indicar números do código multicanal, previamente fornecidos aos clientes (cf. doc. junto a fls. 39 e ss. e declarações da Reclamante);
4. Em certas operações, por motivos de segurança, a Reclamada também solicita aos clientes perguntas de segurança, relativas a dados pessoais fornecidos por estes à Reclamada (cf. doc. junto a fls. 39 e ss. e depoimento da testemunha ---);
5. Em data não apurada, mas antes de 2021, a Reclamante, falhou a validação segura por telefone, ao responder erradamente a pergunta de segurança relativa à sua morada (cf. depoimento da testemunha --);
6. A partir de então, a Reclamante deixou de ter acesso à sua conta através deste meio de comunicação à distância - telefone (cf. depoimento da testemunha ---);



7. Não obstante, a Reclamante continuou a ter acesso à sua conta através da aplicação da Reclamada instalada no seu computador e a mensagens eletrónicas (cf. depoimento da testemunha --- e declarações da Reclamante);
8. Em data não apurada, mas em finais de 2020/inícios de 2021, a Reclamante trocou de número de telemóvel (cf. declarações da Reclamante);
9. Por tal ocasião, ao pretender aceder à sua conta através de aplicação da Reclamada, a Reclamante recebeu SMS de segurança enviado para o número de telemóvel que a Reclamante tinha indicado à Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
10. Contudo, tendo mudado de número de telemóvel, a Reclamante não conseguiu aceder ao código de segurança enviado por SMS e introduzir o mesmo na aplicação da Reclamada, acedendo à sua conta (cf. declarações da Reclamante);
11. Segundo procedimento de segurança adotado pela Reclamada, a recuperação do acesso às contas por telefone e a alteração dos dados pessoais dos clientes, tem de ser recuperado presencialmente pelo cliente, em agência da Reclamada por forma a garantir a identidade da titular da conta e dos acessos (cf. *email* a fls. 18 e declarações das testemunhas ----);
12. Em finais de 2020, inícios de 2021, a Reclamante residia em Inglaterra (cf. declarações da Reclamante);
13. Estando a residir em Inglaterra, a Reclamada sugeriu à Reclamante a deslocação desta ao seu escritório de representação em Londres, para tratar desta situação, o que a mesma não fez (cf. declarações da Reclamante);
14. A Reclamada sugeriu diversas alternativas à Reclamante para a resolução deste assunto (cf. *email* a fls. 14, 15 e 21, e docs. 4 a 8 da contestação a fls. 48 a 54);
15. A conta da Reclamante não ficou bloqueada, sendo objeto de movimentação regular e débitos de manutenção (cf. extratos bancários juntos a fls. 64 e ss.);



16. A Reclamante tinha cartão de débito da conta aberta junto da Reclamada, que lhe permitia acesso a movimentações e consultas em ATM (cf. declarações da Reclamante);
17. Em 2019, a Reclamante esteve numa sucursal da Reclamada e pediu a transferência da conta para a sucursal --- (cf. doc. 34 da contestação a fls. 146);
18. Em maio de 2021, a conta da Reclamante junto da Reclamada apresentava um saldo negativo (cf. *emails* a fls. 3 da Reclamada);
19. A mencionada conta ficou negativa devido a comissões de manutenção da conta e ao facto de a Reclamante ter excedido o valor do cartão de crédito (cf. *email* a fls. 19 da Reclamada);
20. A 1 de março de 2022, a Reclamante apresentou exposição escrita à Reclamada “contestando cobrança indevida de tarifas bancárias e acesso a conta” (cf. doc. a fls. 27-28).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante. Esta confirmou que foi para o Inglaterra e que nesse país acedia à sua conta por meio do seu computador e da aplicação da Reclamada instalada no mesmo. Que, a dado momento, ao tentar aceder à aplicação da Reclamada no seu computador, a mesma solicitou a indicação de número de segurança enviado por SMS para o telemóvel da Reclamante e que esta não conseguiu indicar por ter mudado de número. Que, a partir de então, deixou de conseguir entrar na aplicação do Banco. Que, solicitado ao Banco Reclamado a alteração do número de telemóvel, o mesmo lhe respondeu que tal alteração só poderia ser efetuada presencialmente, uma vez que o acesso por contacto telefónico estava vedado. Mais esclareceu a Reclamante que tinha cartão multibanco e que a Reclamada lhe disse que poderia dirigir-se a uma sucursal da Reclamada em Londres para alterar o número de telemóvel e voltar a ter acesso à conta por contacto telefónico.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Adicionalmente foram inquiridas as testemunhas da Reclamada, ---, subdiretor de sucursal, e ----, gestor de processos de reclamação. A testemunha ---, esclareceu que informou a Reclamante que a mesma tinha deixado de ter acesso à conta por telefone, tendo, por motivos de segurança, de se deslocar presencialmente para recuperar acesso à mesma e alterar os dados pessoais previamente indicados. Já a testemunha ---, esclareceu que a Reclamante, em contacto telefónico de acesso à sua conta, falhou na resposta à pergunta de segurança colocada, quanto à morada da Reclamante, motivo pelo qual deixou de ter acesso à mesma. Que, quando assim acontece, por motivos de segurança, a recuperação do acesso tem de ser presencial, o mesmo sucedendo quanto à alterados dos dados de contacto do cliente.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima referido.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

A questão a resolver nestes autos é se a Reclamante tem, ou não, direito a receber da Reclamada as verbas que a mesma alegada que a Reclamada lhe cobrou, num total de € 200,17, por alegadamente indevidas e se a Reclamante tem, ou não, direito a que a Reclamada atualize o número de telemóvel da Reclamante e o acesso à sua conta à distância.

Compulsada a matéria de facto, apenas se pode concluir pela improcedência das pretensões da Reclamante.

No contrato que a Reclamante celebrou com a Reclamada estava compreendido o “Serviço de Meios de Comunicação à distância” que, por sua vez, compreendia, diversos canais de comunicação remota à distância (cf. doc. a fls. 39 e ss.). Nos termos do mencionado contrato, ficou acordado que os contactos seriam realizados em obediência aos números de telefone indicados no quadro “Dados de Contacto do Cliente” (cf. 2.4. do contrato). Mais ficou acordado que tal acesso depende da correta utilização de um conjunto de códigos de acesso e da resposta correta a questões colocadas pelo Banco (cf. 4.1. e 4.6 do



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

contrato). Que, para a realização de determinadas operações nos meios de comunicação à distância, pode ser exigível uma confirmação adicional, através de códigos gerados por via SMS (cf. 4.7 do contrato). Por fim, quanto à suspensão e bloqueio do acesso, ficou matéria prevista e regulada no artigo 8.º do contrato celebrado entre as Partes.

No caso em análise, perante os factos provados, não ficou demonstrada a existência de qualquer atuação ilícita da Reclamada que fundamente os pedidos da Reclamante. Na verdade, a Reclamada limitou-se a observar o contrato que celebrou com a Reclamante em caso de o cliente ter falhado as formas de validação segura estabelecidos pelo banco e possibilidade de autenticação legítima. Que, atendendo ao facto de a Reclamante residir em Londres, a Reclamada sugeriu à Reclamante, como forma de aquela recuperar o acesso a todos os meios de comunicação à distância, a sua deslocação presencial a local indicado, o que a Reclamante não anuiu fazer.

Por outro lado, dos factos provados, não existem dúvidas de que o acesso à conta da Reclamante não ficou bloqueado, mas apenas o acesso à mesma por certos canais e por motivo de a Reclamante ter falhado/não indicado os mecanismos de segurança previamente estabelecidos. Concretamente por telefone, por a Reclamante não ter respondido corretamente a pergunta de segurança colocada, e à aplicação, por a Reclamante não conseguir introduzir o número de segurança enviado, por SMS, para o número de telemóvel que a Reclamante tinha indicado à Reclamada. Quanto aos demais canais, designadamente por acesso a ATM, dado a Reclamante ter cartão de débito, o acesso à sua conta, continuava a ser possível.

Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão da Reclamante. Esta, querendo recuperar o acesso às contas à distância e alterar o contacto telefónico previamente disponibilizado à Reclamada, deverá fazê-lo nos termos que foram acordados com a Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se o ---, ora Reclamada, dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 200,17 (duzentos euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)