



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1940 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – outros

Tipo de problema: Outras práticas comerciais desleais

Direito aplicável: Lei 144/2015, de 8 de Setembro; art. 341.º do CC.; art. 342.º, nº 1; Lei 24/96, de 31 de Julho

Pedido do Consumidor: Entrega do valor retido (€20,00).

SENTENÇA Nº 473 /2022

Reclamante:

Reclamado:

1. RELATÓRIO.

PEDIDO: Entrega do valor retido no Caixa Multibanco (€ 20,00).

Tendo a reclamante procurado fazer um levantamento em dinheiro num Caixa Multibanco da reclamada, de € 100,00, a máquina só disponibilizou €80,00, embora tenha sido debitado, na conta bancária respectiva, o dito montante solicitado. Estão, assim, em falta € 20,00.

A reclamada veio contestar, alegando, em síntese:

Promoveu, junto da SIBS, diligências para análise da situação relatada pela reclamante, tendo informado esta do seu resultado: a operação foi realizada com sucesso, não se tendo verificado quaisquer problemas de funcionamento no ATM onde foi efectuada, nem quaisquer diferenças no fecho contabilístico.

Este Centro de Arbitragem é incompetente por a sua jurisdição ser exclusiva de direitos de consumo, que aqui não se verificam.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

No dia 28/3/2022, pelas 18H08, no Caixa MB da reclamada, com o nº 0193/0765/01, nas Amoreiras, a reclamante pretendeu fazer um levantamento, em numerário, no montante de € 100,00.

Foi debitada essa quantia na conta de depósito à ordem da reclamante, com o nº---.

Nesse mesmo dia, e de imediato, a reclamante informou o Banco que, no decorrer da dita operação, tinha havido uma desconformidade entre o valor solicitado (€ 100,00) e o valor disponibilizado (€ 80,00), tendo sido informada que, no prazo de 24 horas, o montante em falta de € 20,00 seria repostado na conta bancária.

Como tal não se verificou, a reclamante, no dia 31/3/2022, fez uma reclamação escrita no ----, alegando não ter recebido a totalidade do dinheiro solicitado no referido Caixa MB (€ 100,00), ficando em falta o montante de € 20,00.

No dia 6/5/2022 o Banco reclamado informou a reclamante que, tendo concluído o processo de averiguações por diligência junto do SIBS, entidade responsável pela gestão da rede Multibanco, verificou-se não terem sido encontradas sobras ou problemas no funcionamento no ATM através do qual foi realizada a operação em apreço.

Em 8/5/2022 a reclamante solicitou ao ---- documentação comprovativa/informação do SIBS e ESEGUR de não terem existido anomalias, sobras ou problemas de funcionamento no ATM em causa, no dia 28/2/2022 ou aquando da sua intervenção.

A ESEGUR, que efectuou o serviço de abastecimento da máquina em questão nos dias 25/3 e 31/3, informou a reclamante, em 10/5/22, não ter detectado qualquer anomalia, não havendo qualquer diferença no registo contabilístico das notas. Como também, tendo efectuado uma inspecção à máquina, não detectou a existência de qualquer nota presa ou caída no seu interior.

Nada mais se conseguiu apurar sobre a falta dos € 20,00 que a reclamante alega não ter recebido.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Começamos pela análise da incompetência em razão da matéria arguida pelo reclamado ---.

Vejamos:

O CACCL faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de conflitos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Promovendo a resolução destes, ou seja, dos que decorrem, além do mais, da prestação de serviços destinados a uso não profissional, fornecidos por pessoa singular ou colectiva que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos – art. 1.º e 4.º, nºs 1 e 2 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Entendendo-se como consumidor uma pessoa singular que actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional – art. 3.º, al. d) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

Sendo o prestador de serviços, ainda no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo, a pessoa singular ou colectiva, pública ou privada quando actue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua actividade comercial, além de outras – al. e) do referido art. 3.º.

Estando-se perante um contrato de prestação de serviços, também no mesmo âmbito, quando, com excepção de um contrato de compra e venda, o prestador de serviços presta ou se compromete a prestar um serviço ao consumidor e este paga ou se compromete a pagá-lo – al. g), ainda do mesmo art. 3.º.

Ora, ainda que o levantamento em numerário nos Caixas MB não esteja sujeito a qualquer custo adicional, está o mesmo subjacente a uma prévia operação de abertura de conta à ordem e de depósito bancário no Banco emissor do respectivo cartão.

Sendo certo que o titular da conta não se mantém como dono do dinheiro, bem fungível, mas fica apenas com um direito de crédito sobre o Banco e à restituição da respectiva quantia^[1].

E o Banco, na esteira do seu escopo da obtenção de lucros, vai rentabilizar o dinheiro que lhe foi entregue.

Pagando ao titular da conta, ainda que em montante mínimo, uma taxa de juro pela utilização do dinheiro depositado.

Assim, tendo ainda em conta que é o pedido do reclamante que conforma o objecto do processo, tendo que coincidir quer o objecto daquele quer o objecto da decisão é competente este Centro de Arbitragem para conhecer o objecto da reclamação.

Tendo a reclamante agido, embora tal não lhe dê o êxito da reclamação, como devia, ao reclamar junto do Banco emissor do cartão de débito pela alegada desconformidade entre o numerário solicitado e aquele que afirma ter recebido^[2].

O Tribunal é, pois, competente.
As partes são legítimas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

A reclamante vem pedir a condenação do reclamado a entregar-lhe o valor de € 20,00, respeitante à diferença entre o valor solicitado num Caixa MB (€ 100,00, debitado na sua conta à ordem) e o valor recebido de € 80,00.

As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos – art. 341.º do CC.

E, quem invoca um direito, tem que fazer a prova dos factos constitutivos do mesmo – art. 342.º, nº 1 do ora referido diploma legal.

Sendo certo que a distribuição do encargo de prova não se faz em atenção à qualidade do facto a provar, mas sim em função da posição jurídica que tem na lide aquele que o invoca. De nada interessando, em princípio, a maior ou menor dificuldade que tenha cada uma das partes em fazer a demonstração do facto^[3].

Assim, e não obstante a tutela do consumidor, desde logo plasmada no art. 60.º da nossa CR, expressamente também prevista em leis avulsas, como sucede na Lei 24/96, de 31 de Julho e reconhecendo-se a dificuldade de prova dos factos pela reclamante alegados, no que concerne à disparidade entre o solicitado e o alegadamente disponibilizado, a verdade é que deparamos com uma dificuldade que a reclamante não conseguiu superar: a falta de prova dos factos que alicerçam o seu invocado direito.

Por isso, não fazendo a reclamante, incumbida de tal tarefa, prova da aludida desconformidade, por ocasião do levantamento no MB, a acção tem que improceder.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, julga-se a presente reclamação improcedente, com a absolvição do reclamado ----- do pedido.
Sem custas.

Notifique

Lisboa, 20 de Dezembro de 2022

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro

-
- [1] Pedro Pais de Vasconcelos, Direito Comercial, vol. I, p. 218 e ss.
 - [2] Cadernos do Banco de Portugal – Terminais de Pagamento e Caixas Automáticos.
 - [3] Rodrigues Bastos, Notas ao Código Civil, vol. II, p. 114.