



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1425/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços financeiros – hipoteca / empréstimo à habitação

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; arts. 580.º e 581.º CPC; art. 204.º, n.º 1, al. a) do CC; arts. 874.º e 875.º do CC; DL CCG

**Pedido do Consumidor:** Compensação de danos causados no montante total de €587,98, acrescido de juros moratórios sobre débitos diretos não autorizados no montante de €32,54 e custos e despesas suportados pela Reclamante no âmbito do presente processo de arbitragem.

---

## **SENTENÇA Nº 515 / 2023**

### **1. PARTES**

**RECLAMANTE:** ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção, presencial;

**RECLAMADA:**

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de abertura de conta bancária no âmbito da negociação e, posterior, celebração de um contrato de mútuo com vista à aquisição de uma habitação própria. Alega a Reclamante que a Reclamada não lhe comunicou nos termos legalmente previstos a existência de várias modalidades de contas bancárias, pelo que optou por subscrever uma modalidade à qual estão associados custos de manutenção de conta. Ademais, alega que se tivesse tido conhecimento desse ponto, teria subscrito uma conta básica pela qual não lhe teriam sido cobrados montantes relativos a manutenção. Neste sentido, pede ao Tribunal a condenação da Reclamada a devolver-lhe o valor de 401,54 € (quatrocentos e um euros e cinquenta e quatro cêntimos), que consubstanciam o somatório dos custos de manutenção mensais de conta e imposto de selo entre Março de 2017 a Março de 2023.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Além disso, pede a condenação da Reclamada na devolução de 53,90€ (cinquenta e três euros e noventa cêntimos) relativos ao acréscimo verificado nas prestações mensais de Dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base, bem como na devolução de 32,54€ (trinta e dois euros e cinquenta e quatro cêntimos) relativos a débitos diretos não autorizados, bem como na devolução do diferencial cobrado em virtude da errada desclassificação da conta como conta sem domiciliação de ordenado.

Finalmente, e em virtude de todo o processo, peticiona a este Tribunal a condenação da Reclamada numa indemnização de 100€ (cem euros) a título de danos punitivos.

A Reclamada impugna o alegado pela Reclamante, alegando que os deveres de informação e comunicação foram devidamente cumpridos, pelo que a opção da Reclamante na escolha da conta subscrita foi um puro exercício da vontade da mesma. Mais alega não ser imputável à Reclamada qualquer conduta ilícita no âmbito desta relação contratual. Ademais, alega ter proposto, a título de cortesia comercial, à Reclamante um acordo extrajudicial para a devolução dos 53,90€ (cinquenta e três euros e noventa cêntimos) relativos ao acréscimo verificado nas prestações mensais de Dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base, sem nunca ter logrado que a mesma assinasse o acordo.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado, em 09.03.2017, um contrato de crédito à habitação e mútuo com hipoteca; (cf. declarações das partes)
- b) A finalidade do contrato de crédito à habitação e mútuo com hipoteca foi a concessão de crédito para a aquisição de um bem imóvel a título de habitação própria e permanente – o qual está devidamente identificado nos autos; (cf. declarações das partes)



- c) A Reclamante é uma pessoa singular e que celebrou um contrato de mútuo com vista a adquirir um bem imóvel para uso pessoal e não profissional; (cf. facto público e notório, bem como declarações da Reclamante)
- d) A Reclamada é uma pessoa coletiva que atua enquanto instituição bancária (cf. do domínio público);
- e) Entre as partes já correu termos, neste centro, um outro processo (n.º 1742/2022) relativo ao contrato de crédito à habitação e mútuo com hipoteca, tendo o mesmo findado com uma sentença homologatória do acordo obtido entre as partes; (cf. declarações das partes e documentos juntos ao processo);
- f) A sentença homologatória relativa ao processo n.º 1742/2022, tendo sido cumprida pela Reclamada, ressarciu totalmente a Reclamante pelas prestações compreendidas entre Maio e Novembro de 2019, no montante total de 1.788,85€ (mil e setecentos euros e oitenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos).
- g) Ficaram excluídos os valores relativos aos meses de dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base (cf. declarações da Reclamante);
- h) A exclusão dos valores relativos aos meses de dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base ficou a dever-se a um erro da Reclamante quando iniciou a primeira ação (cf. declarações da Reclamante);
- i) A Reclamada propôs um acordo extrajudicial à Reclamante com vista ao reembolso do valor de 53,90€ (cinquenta e três euros e noventa cêntimos) relativos ao acréscimo verificado nas prestações mensais de Dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base, mas a Reclamante não assinou o mesmo por não concordar com a menção a cortesia comercial (cf. declarações da Reclamante, bem como p. 3 da reclamação e ponto III da proposta de acordo extrajudicial);
- j) No processo n.º 1742/2022 não exigiu a Reclamante o ressarcimento dos custos com a manutenção de conta (cf. declarações da Reclamante);
- k) A Reclamante é titular de uma conta Ordenado Mundo 123 (cf. declarações das partes, bem como prova testemunhal);



- l) A conta Ordenado Mundo 123 permite a sua movimentação através de cheques, cartões de débito, transferências (através de Netbanco e Banca Telefónica), bem como ordens de pagamento (cf. cláusula 2.ª das condições particulares e especiais conta Ordenado Mundo 123);
- m) A Reclamante movimentou a conta nas suas diversas opções, tal como resulta dos extratos bancários juntos ao processo pela Reclamante (cf., a título de exemplo, o extrato n.º 3 e o n.º 4 de 2017, entre outros);
- n) A conta Ordenado Mundo 123 tem associadas despesas de manutenção, conforme resulta da cláusula 8.ª das condições particulares e especiais conta Ordenado Mundo 123 (cf. condições particulares e especiais juntas ao processo);
- o) A conta Ordenado Mundo 123 tem associadas vantagens em produtos e serviços, como resulta da cláusula 8.ª das condições particulares e especiais conta Ordenado Mundo 123, designadamente redução de 0,1 p.p. no spread na tabela do Crédito à Habitação (cf. condições particulares e especiais juntas ao processo);
- p) Existe uma outra tipologia de conta designada “Conta Crédito Habitação”, cuja manutenção é isenta de custos (cf. ficha de informação normalizada conta crédito habitação);
- q) As operações permitidas por esta tipologia de conta são muito reduzidas e não equiparáveis às que resultam da conta Ordenado Mundo 123 custos (cf. ficha de informação normalizada conta crédito habitação);
- r) A secção 8, 8.1. da Ficha de informação normalizada de contratos de crédito à habitação menciona expressamente a existência de uma conta crédito à habitação, estando esta folha assinada pela Reclamante (cf. Anexo I, flh. 77 junta pela Reclamante);
- s) A taxa de Euribor é celebrada a 12 meses, ou seja, 365 dias (cf. flh. 75 apresentada pela Reclamante, C. Custos do empréstimo);
- t) Nos mesmos termos resulta do Anexo 2 – Minuta de contrato 0030.00497413100, resulta que a taxa é mantida a 12 meses, de um ano civil (cf. flh. 85 apresentada pela Reclamante, C. Custos do empréstimo);
- u) O ano será contado em virtude da data da celebração do contrato de mútuo, tal como resulta da parte III – planos financeiros da FIN cf. flh. 79 apresentada pela Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- v) O contrato foi celebrado a 09.03.2017 (cf. declarações das partes e documentação junta ao processo);
- w) Nos termos da cláusula 4.ª, n.º 3 a Reclamada deveria sempre notificar a Reclamante de todas as modificações que acontecessem à taxa de juro (cf. flh. 85 apresentada pela Reclamante, C. Custos do empréstimo);
- x) A taxa de spread seria reduzida para 1,5 quando a Reclamante preenchesse cumulativamente das condições apresentadas: ter recebimento do ordenado domiciliado e preencher cumulativamente, no mínimo, três das condições aí apresentadas; (cf. flh. 86 apresentada pela Reclamante, Anexo 2 – Minuta de contrato 0030.00497413100);
- y) A Reclamante preenchia as condições mínimas exigidas na cláusula quarta relativa à taxa de juro, designadamente a domiciliação dos seus rendimentos, a utilização do cartão de crédito mensalmente num montante superior a 100€ (cem euros), saldos trimestrais acima do mínimo exigido e a subscrição dos seguros exigidos (cf. flh. Anexo 2 – Minuta de contrato 0030.00497413100, flh. 16);
- z) A carta de aprovação do contrato de mútuo n.º 0030.00497413100 determina no seu ponto 7 a exigência da celebração de um contrato de seguro multirriscos pelo mutuário (aqui Reclamante), determinando no ponto 7.2.3 quais as coberturas mínimas que o seguro multirriscos deveria revestir: (i) seguro de ramo de incêndio com cobertura de fenómenos sísmicos, no montante mínimo de 122.695,88€, constando o ---- como credor hipotecário privilegiado; (ii) máximo e 5% de franquia; (iii) manutenção do seguro do edifício até ao final do contrato de crédito (cf. FIN – Ficha de informação normalizada de contratos de crédito à habitação);
- aa) A 25.02.2019 a Reclamante foi notificada pela Reclamada de que estava a incumprir “subscrição e da manutenção de um conjunto de produtos e serviços para o apoiar no seu dia-a-dia e manter uma relação de proximidade” dos quais dependia o seu spread bonificado (cf. documentos 12 junto pela Reclamante);
- bb) A 26.02.2019 a Reclamante foi notificada pela Reclamada de que estava a incumprir a obrigação de ter um seguro multirrisco com as condições mínimas exigidas no contrato de mútuo (cf. documento 13 junto pela Reclamante);
- cc) O seguro multirrisco subscrito pela Reclamante junto da Tranquilidade, com o n.º 0004387859, preenche as características exigidas na carta de aprovação do contrato de mútuo, a saber: (i) seguro de ramo de incêndio com cobertura de fenómenos sísmicos, no montante mínimo de 122.695,88€, constando o Banco ---



- como credor hipotecário privilegiado; (ii) máximo e 5% de franquia; (iii) manutenção do seguro do edifício até ao final do contrato de crédito (cf. documento 32 junto pela Reclamante);
- dd) As transferências que a Reclamada recebe, a título de arrendamento de imóveis de que é proprietária, não foram, devido ao código informático associado às mesmas, assumidas como domiciliação de ordenado, mas a situação foi manualmente corrigida pelos funcionários da Reclamada (cf. documento 24, flh. 171 da reclamação, bem como o documento 15);
- ee) A Reclamada alertou que a correção manual das mesmas seria excecional, pelo que deveria ser resolvida a questão de outro modo (cf. documento 15);
- ff) Os rendimentos provenientes das rendas dos imóveis de que é proprietária foram comunicados à Reclamada aquando da aprovação do contrato de mútuo (cf. documentos 17, 18 e 19, bem como na listagem dos anexos enviados ao email de dia 02.01.2017, enviados aos funcionários da Reclamada ----);
- gg) A 25.02.2019 a Reclamada notificou a Reclamante de que a mesma se encontrava a incumprir as condições contratualmente previstas para beneficiar da bonificação do spread (cf. documento 12);
- hh) No extrato n.º 27, página 4, foi comunicado à Reclamante o valor da mensalidade relativa ao seu crédito à habitação, que passaria a ser de 654,51€ (seiscentos e cinquenta e quatro euros e cinquenta e um cêntimos), sendo o spread de 1,500% (cf. documento 7);
- ii) No extrato n.º 27, emitido a 29.03.2019, página 4, comunicou-se também à Reclamante que a mensalidade n.º 25 relativa ao seu crédito à habitação seria de 654,51€ (seiscentos e cinquenta e quatro euros e cinquenta e um cêntimos), sendo o spread de 1,500% (cf. documento 7);
- jj) No extrato n.º 28, emitido a 30.04.2019, página 4, comunicou-se também à Reclamante que a mensalidade n.º 25 relativa ao seu crédito à habitação seria de 910,06€ (novecentos e dez euros e seis cêntimos), sendo o spread de 4,200% (cf. documento 8);
- kk) Não se explicou no extrato n.º 27 e no extrato n.º 28 qual o motivo subjacente ao aumento do spread (cf. documentos 7 e 8);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- ll) Foi a Reclamada notificada do aumento da mensalidade n.º 25 relativa ao seu crédito à habitação para 910,06€ (novecentos e dez euros e seis cêntimos), sendo o spread de 4,200% na comunicação com o número de documento 31N93886239 (cf. documento 14 junto pela Reclamante);
- mm) A Reclamante é também titular de uma apólice de um seguro de vida com o número de apólice 0004394599, validada pela Reclamada (cf. documento n.º 28, com a referência interna da Reclamada CV6904856, de 22.11.2019);
- nn) A Reclamante tem cinco débitos diretos ativos na sua conta bancária aberta junto da Reclamada, a saber: EDP, AEGON SANTANDER Portugal Vida, Deco Proteste, Tranquilidade e EPAL (cf. documento 30 extraído do Netbanco da Reclamante);
- oo) O não reconhecimento automático das transferências bancárias recebidas pela Reclamante a título de rendas levou à reclassificação da conta bancária desta, passando a ser cobradas comissões mais elevadas do que seriam as aplicáveis à conta ordenado (cf. documento 24);
- pp) No extrato consolidado n.º 27, e mantendo-se a TAN 1,3309%, o Indexante 0,191% e o Spread 1,500%, foi comunicado à Reclamante que a próxima prestação seria de 654,51€ (seiscentos e cinquenta e quatro euros e cinquenta e um cêntimos);
- qq) A Reclamante solicitou a anulação das apólices de seguros de vida e multirriscos, com a respetiva substituição das mesmas em 09.10.2017 (cf. documento 32);
- rr) A Reclamante voltou a solicitar a não renovação das apólices de seguros de vida e multirriscos, com a respetiva substituição das mesmas em 05.02.2018 (cf. documento 33);
- ss) Em 02.04.2028, foi cobrado à Reclamante o valor de 18,20€ (dezoito euros e vinte cêntimos) relativo à apólice de seguro multirrisco celebrada com a ----(cf. extrato bancário junto aos autos).

### **3.1.2. Factos não provados;**

- a) Que não tivesse tido a Reclamante a opção de escolher entre a Conta Mundo 123 e a Conta Crédito Habitação;
- b) Que não tivessem sido comunicadas à Reclamante as modalidades de contas existentes e as respetivas condições;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- c) Que lhe tivesse sido negada a ficha de simulação do crédito à habitação pela funcionária da Reclamada;
- d) Que tivesse sido imposto à Reclamante ou posteriormente vedado a modificação da tipologia da conta bancária;

### **3.3. MOTIVAÇÃO**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no vasto e imenso conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer através da prova testemunhal, quer das declarações de parte. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada impugnou genericamente a reclamação apresentada, em virtude do que alega ser a má-fé e o carácter abusivo da argumentação da Reclamada, que optou por rejeitar o acordo extrajudicial proposto, bem como não incluiu estes meses na reclamação original.

No que respeita aos factos não provados alíneas a) a d), pese embora a Reclamante tenha alegado a verificação dos mesmos, estes foram refutados sistematicamente pela Reclamada e pelas testemunhas apresentadas. Com efeito, e tal como alegado pela Reclamada, estamos perante cláusulas contratuais gerais, pelo que o ónus da prova da cabal comunicação das mesmas cabia ao oferente das mesmas, o que entendeu o Tribunal verificar-se.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

Importa, contudo, em virtude da possível existência de uma exceção de caso julgado proceder a uma delimitação e conseqüente redução do pedido apresentado pela Reclamante.

\*

Entre as partes já correu termos, neste centro, um outro processo (n.º 1742/2022) relativo ao exato contrato de crédito à habitação e mútuo com hipoteca agora em discussão, tendo o litígio findado com uma sentença homologatória do acordo obtido entre as partes. A sentença homologatória relativa ao processo n.º 1742/2022, foi cumprida pela Reclamada e ressarciu totalmente a Reclamante pelas prestações compreendidas entre Maio e Novembro de 2019, no montante total de 1.788,85€ (mil e setecentos euros e oitenta e oito euros e oitenta e cinco cêntimos). Ficaram excluídos os valores relativos aos meses de dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base.

A exclusão dos valores relativos aos meses de dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base ficou a dever-se a um erro da Reclamante quando iniciou a primeira ação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Contudo, a Reclamante vem agora peticionar a condenação da Reclamada a devolver-lhe o valor de 401,54 € (quatrocentos e um euros e cinquenta e quatro cêntimos), que consubstanciam o somatório dos custos de manutenção mensais de conta e imposto de selo entre Março de 2017 a Março de 2023. Neste pedido, contudo, engloba-se o período temporal – Maio a Novembro de 2019 – conhecido no processo n.º 1742/2022 e quanto ao qual houve acordo homologado pelo Tribunal, nos termos do qual a Reclamante se declarou

integralmente ressarcida relativamente à questão em litígio e prestações entre o período de Maio e Novembro de 2019.

Entende o Tribunal que o conhecimento destas despesas está fora da sua cognição por existência de exceção de caso julgado quanto às mesmas. Conforme ensina José Lebre de Freitas, “a decisão judicial transita em julgado quando já não é suscetível de reclamação nem de recurso ordinário, quer nenhuma impugnação tenha tido lugar nos prazos legais, quer se tenham esgotado os meios de impugnação admissíveis e efetivamente utilizados”. Quando a decisão tenha sido de mérito – conforme sucedeu no processo n.º 1742/2022 – forma-se caso julgado formal e material quanto ao que nessa sede foi conhecido e decidido, pelo que os seus efeitos se produzem dentro e fora do processo.

Deste modo, para que se verifique a exceção de caso julgado, é necessário que se reúnam três identidades simultâneas: dos sujeitos, do pedido e da causa de pedir (cf. arts. 580.º e 581.º CPC. No presente litígio há, quanto às despesas, identidade do pedido e da causa de pedir bem como à identidade dos sujeitos.

Assim, está o Tribunal impedido de conhecer sobre qualquer pedido relativo ao período de Maio a Novembro de 2019, inclusive.

\*\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de mútuo à habitação, ou seja, a Reclamada concedeu um mútuo oneroso à Reclamante para que a mesma pudesse adquirir um bem imóvel (art. 204.º, n.º 1, al. a) do CC) através de um contrato de compra e venda (arts. 874.º e 875.º do CC).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Pela sua configuração e modo de celebração – e na sequência da invocação que a Reclamante opera do DL CCG – estamos perante um contrato de adesão composto por cláusulas contratuais gerais. O DL CCG tem aplicação ao caso, em virtude do art. 1.º, n.º 1, na medida em que estamos perante cláusulas contratuais, dispondo-se nesse local que “[a]s cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma”. Estamos perante um clausulado contratual cujas cláusulas são unilateralmente predispostas, gerais, tendencialmente rígidas e destinadas a um conjunto indeterminável de destinatários. Ao aderente – neste caso a Reclamante – apenas assiste a faculdade de aceitar as mesmas e obter o serviço em causa, ou rejeitar em bloco e não obter o serviço. É o que sucede no caso em análise.

A qualificação enquanto contrato de adesão releva em virtude da linha de argumentação seguida pela Reclamante quanto à não comunicação do aumento do valor mensal da prestação, bem como quanto à devolução dos montantes cobrados a título de manutenção de conta.

\*\*\*

Alega a Reclamante que a Reclamada não lhe comunicou nos termos legalmente previstos a existência de várias modalidades de contas bancárias, pelo que subscreveu uma modalidade à qual estão associados custos de manutenção de conta. Ademais, alega que se tivesse tido conhecimento desse ponto, teria subscrito uma conta básica pela qual não lhe teriam sido cobrados montantes relativos a manutenção. Neste sentido, pede ao Tribunal a condenação da Reclamada a devolver-lhe o valor de 401,54 € (quatrocentos e um euros e cinquenta e quatro cêntimos), que consubstanciam o somatório dos custos de manutenção mensais de conta e imposto de selo entre Março de 2017 a Março de 2023.

Tal como referido anteriormente, este valor não pode ser conhecido pelo Tribunal na sua totalidade, motivo pelo qual a Reclamada juntou ao processo, durante o prazo suplementar, os extratos relativos aos restantes meses, calculando o valor em 149,41€ (cento e quarenta e nove euros e quarenta e um cêntimos).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Pressuposto basilar para a restituição de tais valores seria a falta de informação por parte da Reclamada sobre as diversas tipologias de conta que a Reclamante poderia aderir. Considerando que estamos perante cláusulas contratuais gerais, o dever de comunicação e de informação recai sobre o oferente das mesmas, ou seja, no presente caso recai sobre a Reclamada. Ademais, nos termos do art. 5.º, n.º 1 do referido DL CCG, “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”. Neste sentido, entende o Tribunal, após a prova testemunhal produzida na audiência de julgamento, que tal comunicação foi operada. Foi, aliás, prestada informação suficiente para permitir à Reclamante – que durante todo o processo se comportou de forma interessada e cuidadosa, revelando padrões de cuidado muito superiores ao do homem médio – tomar a sua decisão sobre contratar.

Por outro lado, tal como resulta do documento 3 junto aos autos pela Reclamante, a Reclamante foi informada, na data de 31.01.2017, da existência de serviços mínimos bancários e da possibilidade de converter a sua conta de depósito bancário numa conta de serviços mínimos. Contudo, não consta do processo um pedido de conversão nesse sentido; existem, outrossim, diversas comunicações emitidas pela Reclamante questionando a cobrança de comissões ora relativas a uma conta com ordenado domiciliado, ora a uma conta sem ordenado (cf. documento 24 junto aos autos pela Reclamante). Por outro lado, a subscrição desta conta Ordenado Mundo 123 comportava um conjunto de operações que a conta “Conta Crédito Habitação, cuja manutenção é isenta de custos, não permitia (cf. ficha de informação normalizada conta crédito habitação) e das quais a Reclamante tirou proveito.

Ademais, esta é a primeira vez, depois de vários anos de utilização daquela conta e das operações permitidas pela mesma, que a Reclamante vem invocar a hipotética falta de liberdade na subscrição deste modelo de conta. Estando perante uma Reclamante que demonstra ser uma consumidora preocupada, conhecedora dos seus direitos e proativa na defesa dos mesmos – o que é de louvar –, não se entende que apenas agora venha solicitar o reembolso destes valores e sobretudo quando fez uso das valências que aquele modelo de conta lhe propiciava. Estamos, neste contexto, a referir-nos às diversas operações realizadas pela Reclamante na utilização do seu cartão.

Acrescente-se, para além de todo o exposto, que a própria Reclamada teve o cuidado, quando alertada na audiência de julgamento, de recalcular o valor que peticiona.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, nos termos do art. 5.º, n.º 1 do referido DL CCG, “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”, o que o Tribunal entende que foi feito, motivo pelo qual improcede o fundamento base da Reclamante quanto a esta parte do pedido. A apresentação dos produtos foi feita de forma regular, não tendo sido imposta à Reclamante aquela tipologia de conta.

\*\*\*\*

Além disso, pede a condenação da Reclamada na devolução de 53,90€ (cinquenta e três euros e noventa cêntimos) relativos ao acréscimo verificado nas prestações mensais de Dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base, bem como na devolução de 32,54€ (trinta e dois euros e cinquenta e quatro cêntimos) relativos a débitos diretos não autorizados.

Principiemos a análise pela questão relativa aos 53,90€ (cinquenta e três euros e noventa cêntimos) relativos ao acréscimo verificado nas prestações mensais de Dezembro de 2019 a Abril de 2020. Conforme resultou da prova apresentada (factos provados x) a ee)], a Reclamante reunia neste período – de Dezembro de 2019 a Abril de 2020 – as condições exigidas contratualmente para a atribuição de um spread bonificado, motivo pelo qual o valor da prestação deve ser idêntico ao que era cobrado anteriormente e que, nos termos do processo n.º 1742/2022, foi reconhecido pela Reclamada como sendo legitimamente devido à Reclamante. O que significa que o valor da prestação mensal, após a aplicação correta do valor do spread, deveria ser de 654,51€ (seiscentos e cinquenta e quatro euros e cinquenta e um cêntimo) ao invés de 665,29€ (seiscentos e sessenta e cinco euros e vinte e nove cêntimos), obediência à cláusula quarta, ponto quarto do contrato de mútuo celebrado entre as partes.

Resta, quanto a este ponto saber se a totalidade dos meses alegados pela Reclamante estão incluídos neste valor da prestação ou se algum deles já entra no novo período de atualização do spread. Conforme resulta do extrato consolidado n.º 5, a primeira prestação relativa ao contrato de mútuo venceu no dia 02.05.2017, num valor total de 829,72€ (oitocentos e vinte e nove euros e setenta e dois cêntimos).



Por outro lado, e como resulta dos factos provados s) e t), no contrato celebrado entre as partes, cláusula quarta, determina-se no ponto dois que a taxa de juro determinada nos termos do parágrafo um será ajustada anualmente, mantendo-se constante durante cada período de contagem de juros. O que significa ser necessário determinar o sentido da locução “anualmente”, ou seja, se se refere a um período de 365 dias ou a um ano civil. No âmbito da interpretação sistemática do contrato celebrado (sobretudo considerando a cláusula quinta), o período anual tem de acompanhar o primeiro ano de vida do contrato, o que significa que tendo a primeira prestação do mútuo vencido no dia 02.05.2017, o mês de maio corresponde ao primeiro mês, sendo abril de 2020 o décimo segundo mês. Por conseguinte, os valores peticionados pela Reclamante quanto aos 53,90€ (cinquenta e três euros e noventa cêntimos) estão corretos.

\*\*\*\*\*

Analise-se agora a próxima componente do pedido, a devolução dos custos relativos à manutenção de conta bancária e que se relacionam com a diretamente com qualificação da conta bancária da Reclamante como tendo domiciliação ou não domiciliação de ordenado e que, por conseguinte, altera os montantes cobrados a título de manutenção de conta.

A Reclamada, na data de 03.01.2023, nos termos do documento 15 junto ao processo pela Reclamante, informou a Reclamante do seguinte: “A título excecional, na perspetiva de concedermos mais tempo para que seja possível diligenciar a correta identificação do recebimento do seu ordenado na nossa Instituição, e beneficiar de todas as vantagens em vigor no serviço Mundo 123, estamos a promover o estorno do diferencial da comissão de manutenção da conta pacote de 17,68€, conforme poderá confirmar através da consulta de movimentos da V. conta à ordem”. Tal reembolso teve lugar no dia 04.01.2023, conforme resulta do extrato n.º 73.

Contudo, no mês de janeiro e de fevereiro de 2023 a Reclamada voltou, uma vez, a proceder à cobrança da manutenção de conta como se a mesma não contivesse a domiciliação de ordenado, cobrando, deste modo, 6,60€ (seis euros e sessenta cêntimos) acrescidos de 0,26€ (vinte e seis cêntimos) relativos ao imposto do selo quando deveriam, na verdade, ter cobrado o montante de 5,60€ (cinco euros e sessenta cêntimos) acrescidos de 0,22€ (vinte e dois cêntimos) relativos ao imposto do selo. Somando todos os valores cobrados a título de manutenção de conta sem domiciliação de ordenado atinge-se o montante de 129,54€ (cento e vinte e nove euros e cinquenta e quatro cêntimos), (multiplicando o valor de 6,86€ - seis euros e oitenta e seis cêntimos pelo número de meses, conforme resulta dos extratos juntos ao processo) aos quais se deve deduzir o valor de 5,72€ (cinco euros e setenta e dois cêntimos) (multiplicado pelo



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

mesmo número de meses) que seria o valor cobrado a título de manutenção de conta com domiciliação de ordenado, bem como a devolução de 17,68€ (dezassete euros e sessenta e oito cêntimos) operada pela Reclamada em Janeiro de 2023.

Deste modo, estão em falta 3,18€ (três euros e dezoito cêntimos) que devem ser devolvidos à Reclamante, dado que a mesma cumpriu sempre com a domiciliação de ordenado.

Quanto aos 32,54€ (trinta e dois euros e cinquenta e quatro cêntimos) relativos a débitos diretos não autorizados, se bem compreende o Tribunal, atendendo à forma confusa e intrincada como foi apresentada a exposição da Reclamante, está em causa “Relativamente à Apólice de seguro multirrisco nº 047/01010698/000 da Liberty Seguros SA, considerando o prémio anual convencionado de 218,40 euros e o montante pago pela Reclamante de 250,94 euros, resultou o dano de 32,54 euros correspondente ao pagamento por débitos diretos indevidos e não autorizados na respetiva conta bancária”. A Reclamante requer igualmente os juros moratórios sobre 32,54 euros, montante correspondente a débitos diretos indevidos e não autorizados.

Efetivamente, a apólice junta no documento n.º 10 apresentado pela Reclamada tem o valor de 218,40€ (duzentos e dezoito euros e quarenta cêntimos). A 9 de Outubro de 2017, cf. documento 32, a Reclamante solicitou a anulação dos seguros contratados e a substituição pelas novas apólices

A Reclamante solicitou a não renovação da apólice de seguro n.º 047/01010698/000 e a substituição por outra apólice aquando do reforço” da denúncia do contrato na data de 09.02.2018, solicitando o estorno dos valores indevidamente cobrados.

Alega a Reclamante que lhe foram cobrados 250,94€ (duzentos e cinquenta euros e noventa e quatro cêntimos) ao invés de 218,40€ (duzentos e dezoito euros e quarenta cêntimos). Assim, sustenta que estão em causa débitos diretos realizados em 2 de Março e 2 de Abril de 2018 (cf. p. 5 da Reclamação). Conforme resulta dos extratos juntos ao processo, a cobrança foi efectuada com a menção “02-04 02-04 SEG:ED1 2018-04-02/2018-05-02 -18,20” e “02-04 02-04 SEG:ED1 2018-04-02/2018-05-02 -18,20”.

A apólice com a Liberty foi contratada por um período de um ano, tendo iniciado a sua vigência na data de 09.03.2017 (cf. resulta do documento 10). Por outro lado, na página final da apólice, cláusula 0110, dispõe-se que “o prémio ou fracção inicial é devido na data da celebração do contrato dependendo a eficácia deste do respectivo pagamento. A falta de pagamento dos prémios ou fracções subsequentes determina a não renovação ou resolução automática e imediata do contrato, na data em que o pagamento seja devido”.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Tendo a Reclamante pedido a não renovação do contrato atempadamente e estando já em vigor a nova apólice de seguro, o valor relativo ao mês de abril foi indevidamente cobrado à Reclamante, pelo que deve ser devolvido à mesma (18,20€).

\*\*\*\*\*

Finalmente, e em virtude de todo o processo, peticiona a este Tribunal a condenação da Reclamada numa indemnização de 100€ (cem euros) a título de danos punitivos.

A ideia clássica que subjaz ao instituto da responsabilidade civil, assentava fundamentalmente na culpa, ou seja, na imputação psicológica do ato ao agente. Este responde por ter querido o ato danoso – intenção, dolo – ou por não ter usado da diligência exigível para o evitar – culpa *stricto sensu*. A responsabilidade civil existe em virtude de um princípio da autonomia privada: o sujeito que na condução dos seus interesses interfira na esfera jurídica alheia e cause danos de forma ilícita, deve ser obrigado a expurgar os mesmos da esfera do lesado.

Neste sentido, e tal como ensina Antunes Varela, o instituto da responsabilidade civil tem essencial uma função ressarcitória: este instituto visa tornar indemne aquele que sofreu um dano em virtude da ação ilícita e culposa de outrem, colocando o lesado na posição em que estaria se não tivesse sofrido aquele dano. Eventualmente pode – e em certa medida – reconhece-se uma função preventiva ao instituto: se o lesante consegue antever que a sua conduta tem consequências, irá abster-se de adotar aquela conduta ou outra semelhante.

A responsabilidade civil não tem, no entanto, no nosso ordenamento jurídico uma função *punitiva* por si só, não tendo sido absorvida pela nossa doutrina ou jurisprudência a figura dos danos punitivos. A condenação do lesante na obrigação de indemnizar pressupõe sempre a existência de cinco pressupostos cumulativos – comuns à responsabilidade contratual e extracontratual – resultantes do art. 483.º do CC: facto, ilicitude, culpa, dano e nexos. E, sempre se dirá, a medida da indemnização será o dano, tal como resulta do art. 563.º CC: “A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”.

Não, portanto, lugar há indemnização da Reclamada com base na figura dos danos punitivos.

\*\*\*\*\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No concerne às custas com o processo, e ao abrigo do art. 42.º, n.º 5.º da LAV, apesar de a Reclamante ter solicitado a condenação da Reclamada em custas, entende o Tribunal que em virtude do facto de poder ter solucionado parte do litígio através de acordo extrajudicial, ter optado por não o fazer e intentar, de seguida, uma ação com o mesmo objeto, ser de condenar cada uma das partes a suportar as suas próprias custas.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, considera-se parcialmente procedente o pedido da Reclamante, condenando-se a Reclamada: no pagamento de 53,90€ relativos ao acréscimo verificado nas prestações mensais de Dezembro de 2019 a Abril de 2020 do respetivo contrato de crédito à habitação em resultado de aplicação do spread base; no pagamento de 18,20€ (dezoito euros e vinte cêntimos) relativos ao débito direto da apólice de seguro multirrisco e na devolução de 3,18€ relativos aos custos de manutenção de conta.

Absolve-se a Reclamada dos restantes pedidos.

A Reclamada deve realizar as transferências no prazo de 15 dias úteis, para a conta bancária que a Reclamante tem aberta junto da sua instituição e em aplicação da taxa de juro legalmente aplicável.

Fixa-se à ação o valor de 587,98€ (quinhentos e oitenta e sete euros e noventa e oito cêntimos), que corresponde à soma do valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de dezembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)