

SENTENÇA n.º 227 / 2025

Processo n.º 99/2025

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços pela Lei n.º 24/96, e ao direito à proteção dos interesses económicos.
2. Contudo a reclamação de um facto ocorrido implica a sua prova, ou evidências cabais de tal de modo que o ónus da prova cabe a quem alega o facto, nos termos do Código Civil.
3. Não sendo feita prova de que houve um procedimento ilícito, na dúvida a entidade reclamada deverá ser absolvida.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O Reclamante dirigiu um pedido a este Centro que pode ser consultado nos autos, em que sumariamente pretende a devolução de comissões e outras despesas, juros e pagamento de prejuízos causados por procedimentos e práticas lesivas recorrentes desde Abril 2019.

O mesmo junta aos autos documentos repetidos de extratos e elementos bancários, onde de forma resumida descreve a este tribunal que tendo passado a receber a sua reforma ao dia 8 de cada mês solicitou uma alteração da data e modo de pagamento das suas mensalidades à reclamada, conforme previsto no contrato.

Contudo logo em Abril e Maio de 2019 alega que a reclamada começou a cobrar comissões, juros e outras despesas, para além de cobrar valores por Débito Direto mesmo depois de o reclamante ter pago por Multibanco o que deu origem a várias cobranças de mensalidades em duplicado no seu entendimento.

Também em Março de 2024 foi usada a Reserva Financeira, alegando o reclamante que a reclamada não prestou a informação devida no que diz respeito à utilização deste Serviço e do Débito Direto, tudo isto por sua iniciativa e responsabilidade.

Houve no entanto devolução de comissões cobradas pela utilização desse serviço.

Também foram feitos sucessivos aumentos de limites de plafond na Reserva de Compras e Reserva Financeira, sem prestar informação devida nem solicitar o consentimento do reclamante, até porque dispunha de informação privilegiada, recolhida através do Banco de Portugal e outros.

Entende que era do conhecimento da Reclamada que a Taxa de Esforço do reclamante se encontrava perto do limite, e que dos 400 euros iniciais de plafond Fevereiro de 2019, até 2.150 euros de plafond Abril 2025.

No presente o reclamante alega que já devolveu e inutilizou o Cartão Jumbo mais, e deixou de fazer compras.

Em suma, o reclamado desde Abril de 2019 até Abril de 2025 tem desenvolvidos ao longo de 6 anos, uma Prática Comercial Desleal, assente em cobranças de mensalidades em duplicado, cobranças de comissões, juros e outras despesas indevidas, constante aumento de plafond do seu limite de crédito, recorrente falta de informação devida, recusa em proceder à reestruturação, revogação, resolução do contrato ou pelo menos da data fixada para pagamento das mensalidades, dia 05 de cada mês, de procedimentos que incluem o desrespeitar do estipulado nas Condições Gerais do Contrato.

Estas e outras práticas têm lesado o requerente de várias maneiras e em nada abonam a credibilidade e o bom nome da instituição que representam. Por todos os motivos já apontados e outros, por considerar ser de inteira justiça a Reclamação e respetiva denúncia de práticas e procedimentos pelo cumprimento de um contrato.

A reclamada pronunciou-se em contestação que pode ser consultada em pormenor nos autos.

Sumariamente e com interesse para a nossa decisão, a Reclamada alega no sentido de que foi feita a adesão ao contrato de crédito Cartão --- no dia 19.02.2019, na Loja ----, na qual subscreveu uma proposta de adesão, que é composta pelas respetivas Condições Gerais e Particulares de Utilização que foram lidas pelo Aderente/Titular antes de proceder à assinatura, dado que posteriormente declarou conhecer e aceitar as mesmas, subscrevendo-as com a aposição da sua assinatura e ficando na sua posse com um exemplar dessas mesmas condições.

Conforme previsto nas condições contratuais de utilização do cartão, o Demandante poderia solicitar a anulação do contrato durante o período de reflexão de 14 dias, se não concordasse com as condições do mesmo.

No dia da adesão, o Demandante efetuou uma compra no valor de 30,00€ na modalidade de débito diferido, que foi debitada da conta do Demandante no dia 06.03.2019.

No dia 24.02.2019, o Demandante efetuou outra compra no valor de 36€, também na modalidade de débito diferido e que foi debitada da sua conta bancária no dia 13.03.2019.

A modalidade de pagamento das compras realizadas pelos Clientes é escolhida pelos mesmos no momento de pagamento das suas compras, pelo que desde a adesão ao cartão, o Demandante efetuou compras na modalidade Fim do Mês, Conta Permanente e Crédito Leve 12 Meses.

A “Conta Permanente” é uma modalidade de pagamento revolving, que possibilita o pagamento do crédito utilizado em mensalidades pré-estabelecidas das quais constam uma parte de capital, de juros e também de impostos e serviços, se aplicável.

Dentro desta modalidade, são reembolsadas as compras feitas nas lojas e para as quais foi escolhida esta modalidade no momento da compra, assim como são reembolsados os pedidos de financiamento através da Serviço de Transferência (montantes de crédito solicitados pelos Clientes), bem como são

incluídos nesta modalidade de pagamento os montantes referentes a compras efetuadas noutras modalidades de pagamento que não tenham sido liquidadas atempadamente.

Tanto a primeira compra efetuada pelo Demandante, como a segunda, foram debitadas 15 dias após a data da adesão, por forma a dar cumprimento às Condições Gerais de Utilização do Cartão ---, não tendo o Demandante exercido junto do Demandado o direito de livre revogação de acordo.

Pelo que, no dia 20.03.2019, data de fecho de extrato, foi calculada a mensalidade para pagamento através de débito direto a dia 05.04.2019 no valor de 89,83€, tendo a mesma sido devolvida pelo Banco do Reclamante, com o motivo de “insuficiência de fundos”.

O pagamento da referida mensalidade foi efetuado através de multibanco no dia 12.04.2019, cuja integração em sistema foi efetuado no dia 14.04.2019, dado que os pagamentos realizados através de multibanco podem demorar cerca de 48 horas a serem integrados na conta dos Clientes.

Assim, e como o Demandante não efetuou o pagamento na data contratualmente prevista, no dia 05.04.2019, através de débito direto, automaticamente o valor dessas compras transitou para a modalidade de conta permanente, conforme previsto contratualmente.

Pelo que, não se compreende a reclamação do Demandante quanto a esta questão, dado que as normas contratuais e legais foram cumpridas e contrariamente ao indicado pelo Demandante, o extrato encontrava-se disponível na sua área de cliente em www.---- para consulta, sendo o valor da mensalidade devido.

Relativamente ao modo de pagamento das prestações mensais, o Demandante solicitou a autorização para pagar as suas mensalidades através de multibanco até ao dia 10 de cada mês, tendo o Demandado aceite e notificado o Demandante através de e-mail das condições dessa mesma alteração, conforme documentos juntos.

Nesse sentido, não consegue o aqui Demandado identificar que valores foram cobrados em duplicado ou incorretamente, até pelo que se encontra demonstrado nos extratos que foram juntos ao processo.

Por último, e no que respeita à questão do Serviço de Transferência e integração do Demandante em PERSI, importa esclarecer que contrariamente ao indicado pelo mesmo, no dia 13.03.2024, é o Demandante quem entra em contacto com o Demandado e informa que rececionou uma SMS a comunicar que tinha um valor disponível no cartão do Serviço de Transferência e que podia solicitar esse valor para a sua conta bancária.

Na chamada telefónica acima referida, a Colaboradora informou o Demandante que tem 591,88€ de saldo disponível e este inicialmente indicou que pretendia transferir 500€, mas após ter sido informado que a mensalidade em conta permanente se mantinha a mesma, ou seja, os 80€, caso transferisse 500€ ou 550€, o Demandante solicitou assim a transferência do valor de 550€.

Ora, o Serviço de Transferência consubstancia-se num serviço que permite, mediante pedido do Cliente, que determinado valor seja transferido para a conta bancária associada ao contrato, e estes valores solicitados através do Serviço de Transferência são liquidados através da modalidade Conta Permanente, ou seja, em mensalidades com juros e impostos incluídos.

Acresce que, o Serviço de Transferência tem associada a cobrança de uma comissão, por cada utilização, comissão esta que entrou em vigor em 06.03.2023, e que foi comunicada a todos os Clientes através do extrato de 20.12.2022, bem como se encontra prevista na cláusula 16ª das Condições Gerais de Utilização do Cartão ---- com indicação do respetivo funcionamento e valores associados.

Deste modo, esclarece-se que os valores a cobrar à data do financiamento eram os seguintes:

- 3,20€ (valor fixo);
- 4,20% sobre o valor financiado;

- 4% referente ao imposto de selo.

Pelo que, sobre o valor financiado de 550,00€, foi cobrada a comissão por utilização do Serviço de Transferência, no valor de 25,32€, que foi enviada para pagamento juntamente com a prestação de 05.04.2024, conforme segunda via do extrato de 20.03.2024 junto aos autos.

Assim, a prestação de 05.04.2024 foi no valor total de 109,28€, correspondente ao somatório dos seguintes valores:

- 80,03€ da mensalidade de Conta Permanente;
- 25,32€ da comissão por utilização do Serviço de Transferência (com imposto de selo incluído);
- 2,03€ do imposto de selo sobre utilização do crédito;
- 1,90€ referente ao prémio anual do Seguro Proteção de Conta.

Ora, este serviço encontra-se previsto no contrato com indicação do respetivo funcionamento e valores associados, inclusive o Demandante poderia ter devolvido o respetivo valor ao --- e nunca o fez, motivo pelo qual a 20.03.2024, o extrato encerrou e foi calculada a mensalidade no valor de 109,28€ que correspondia à mensalidade da conta permanente, valor do seguro, comissão serviço de transferência, imposto de selo sobre utilização do crédito, imposto de selo sobre o Serviço de Transferência e ainda imposto de selo sobre os juros.

O Demandante foi informado através de e-mail, como todos os meses, que o extrato se encontrava disponível na sua área de cliente em www.---- No entanto, o Demandante apenas efetuou um pagamento de 80,00€ no dia 08.04.2024, pelo que o restante valor da prestação mensal de 05.04.2024, no montante de 29,28€, ficou em atraso e foi enviado para pagamento juntamente com a prestação de 05.05.2024.

Conforme se pode verificar no extrato de 20.04.2024, junto aos autos, a prestação de 05.05.2024 era no valor de 110,23€, correspondente aos seguintes valores; - 78,28€ da mensalidade de Conta Permanente; - 2,67€ do imposto de selo sobre utilização do crédito; - 29,28€ do valor em atraso sobre a prestação de 05.04.2024.

No dia 20.04.2024, ocorreu novo fecho de extrato e foi calculada a mensalidade para dia 05.05.2024 no valor de 110,23€, que não foi liquidada, motivo pelo qual o sistema automaticamente despoletou a integração em PERSI (em cumprimento com a legislação aplicável), tendo sido enviada a comunicação por email ao Demandante nesse mesmo dia.

A 08.05.2024, o Demandante contactou a área de recuperação a reclamar sobre o e-mail que rececionou, tendo a Colaboradora esclarecido o motivo da receção do e-mail, os valores a pagamento, assim como informou que iria auditar a chamada referente ao pedido do Serviço de Transferência e entraria mais tarde em contacto.

No mesmo dia 08.05.2024, o Demandante efetuou o pagamento por multibanco do valor de 110,23€, transitando o contrato para uma situação regular, tendo ocorrido a extinção do PERSI a 13.05.2024. No dia 09.05.2024, o Demandado contactou telefonicamente o Demandante, tendo o Colaborador referido que foi efetuada a audição da chamada do dia 13.03.2024 e verificou-se que este não tinha sido corretamente informado sobre a comissão do Serviço de Transferência, motivo pelo qual o valor da referida comissão (25,32€) foi anulada e o valor amortizado no montante em dívida no contrato, conforme se verifica no extrato de 20.05.2024 junto ao processo.

De referir que neste contacto, foi sugerido ao Demandante a alteração da receção do extrato de forma digital para papel, o que o Demandante aceitou, passando o mesmo a ser enviado para a morada contratual.

Caso o Demandante não pretendesse o valor dos 550,00€, poderia ter devolvido o respetivo valor ao Demandado, realizando um pagamento adicional através de Multibanco, e assim o Demandado deixaria de cobrar juros sobre o valor financiado.

No entanto, o Demandante não efetuou o pagamento do valor financiado, pelo que o mesmo continuou a ser pago na modalidade Conta Permanente.

No dia 08.01.2025 o Demandante enviou um email para o ----, a referir a sua visita à sede do ---e que pretendia efetuar a liquidação da dívida, sem vencimento de juros, atendendo à falta de informação relativa ao Serviço de Transferência a 13.03.2024.

No entanto, e tal como esclarecido anteriormente, o Demandado anulou a comissão por utilização do Serviço de Transferência, dado que telefonicamente não tinha sido corretamente informado, apesar de o Serviço de Transferência se encontrar previsto no contrato com indicação do respetivo funcionamento e valores associados, inclusive o Demandante poderia ter devolvido o respetivo valor ao ---e não o fez, pelo que os juros e impostos são devidos.

No dia 15.01.2025, o Demandante foi contactado telefonicamente, e neste contacto reiterou as informações transmitidas anteriormente e solicitou revisão da prestação mensal para 60,00€, tendo sido esclarecido em conformidade e informado que o seu pedido de acordo de pagamento iria ser analisado.

Nessa sequência, em 22.01.2025, o Demandado contactou telefonicamente o Demandante a informar que o valor em dívida referente ao seu Crédito Leve 12 Meses poderia passar para a modalidade de pagamento Conta Permanente, contudo com essa alteração a prestação mensal iria ficar em cerca de 80,00€ a liquidar com as restantes compras ainda a pagamento e com o valor referente ao Serviço de Transferência, motivo pelo qual lhe foi sugerido a integração do seu contrato em PARI, ao que o Demandante aceitou.

No entanto, o Demandado não rececionou qualquer documentação por parte do Reclamante. Face ao supra exposto, podemos concluir que o Demandado sempre agiu de boa-fé e de acordo com as Condições Gerais de Utilização do Cartão, aceites por ambas as Partes, bem como de acordo com as normas legais e regulamentares em vigor, tendo sido legitima as quantias cobradas.

Para terminar, no pedido vertido no formulário da reclamação, o Demandante peticiona a devolução de comissões e outras despesas, juros e pagamento de prejuízos causados por procedimentos e práticas lesivas recorrentes desde Abril 2019

No entanto, não alega, não concretiza, não quantifica nem prova as comissões, despesas, juros e prejuízos decorrentes das alegadas práticas lesivas recorrentes, pelo que terá de improceder o pedido.

Sem prescindir, no dia 13 de Maio de 2025, o Demandante procedeu ao pagamento da importância de € 1.848,74 que se encontrava em dívida, pelo que deverá a presente instância ser extinta por inutilidade superveniente da lide.

Nestes termos, deverá a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a Reclamada do pedido. Caso assim não se entenda, deverá a presente instância ser extinta por inutilidade superveniente da lide.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€2000** (dois mil euros).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante aderiu a um contrato de cartão ---- na loja da ----, a 19.02.2019,

- b. Com as devidas condições constantes do contrato que consta dos autos, assinado pelas partes e pelos valores de Reserva de compras / reserva financeira de €400; Reserva financeira de €200 e Débito Diferido em €200;
- c. A data de pagamento deste contrato era até ao dia 05 de cada mês, por débito direto na conta do reclamante;
- d. Posteriormente existiu uma alteração do modo de pagamento,
- e. Mantendo-se a menção no documento nos autos, até ao dia 5, e com a menção de que se fosse cumprida essa data o consumidor voltaria ao débito direto, processamento de juros e comissões de recuperação de valores,
- f. E mesmo tendo sido acordado a aceitação ao pagamento até dia 10, isso não retira o incumprimento do cliente se pagar após o dia 5,
- g. Apenas impediria a cobrança de €12.48 por incumprimento, quantia que não se encontra nos extratos nos autos.
- h. O limite de crédito foi alterado por uma transferência que aconteceu para a conta do cliente a 13.03.2024,
- i. Passando o valor da reserva de contas a €2150, e o serviço de transferência a €1800, no extrato datado de 30.03.2024
- j. Não havendo prova do reclamante ter resolvido o contrato ou reclamado dessas mesmas transferências e disponibilização de valores
- k. Não obrigando o contrato a uma comunicação prévia, mas permitindo que o cliente denuncie e devolva o valor que lhe é colocado ao dispor se não o pretende.
- l. Nesse sentido e tendo sido o valor transferido para a conta, apenas se verifica a devolução de uma comissão de €25.32 que foi cobrada em 13.03.2024 pela disponibilização do valor
- m. Por ausência de informação comprovada.
- n. Quanto a outras duplicações ou cobranças alegadas nada foi comprovado documentalmente pelo reclamante que permita ao tribunal verificar irregularidades nas cobranças feitas ao longo dos anos e enquanto foi cliente

- o. Aliás alguns dos extratos juntos do Millennium comprovam vários pagamentos do reclamante a acontecer aos dias 8 e 12 , ou seja muitos depois do dia 5.
- p. E como acima se frisou mesmo que haja acordada outra forma de pagamento e data, isso não impede à luz das condições deste contrato que sejam cobrados juros e despesas.
- q. E o cliente estará sempre em incumprimento por pagar depois do dia 5.
- r. Apenas ficou com o acordo retirada a hipótese de cobrança de uma taxa de incumprimento,
- s. Mas em nenhum dos documentos nos autos essa taxa foi cobrada.
- t. Ocorreu ainda uma situação que automaticamente e por lei leva ao PERSI cuja comunicação ocorreu a 07.05.2024
- u. Pois o reclamante não havia pago ao dia 5 a prestação.
- v. Tendo o mesmo pago a prestação no dia 08.05.2024 e reclamado da postura
- w. Mas verifica-se que a reclamada procedeu nos termos do contrato.
- x. Este PERSI foi extinto depois do pagamento do valor de €110.23
- y. O contrato foi resolvido e pago na totalidade a 13.05.2025, pela quantia de €1848.74, cessando qualquer relação contratual com a reclamada nessa data.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela regulamentação aplicável ao setor bancário.
- b. Que as cláusulas do contrato impeçam a cobrança de juros e despesas como as constantes no contrato.

- c. Que o acordo de pagamento permita que o reclamante pague ao dia 10 sem custos;
- d. Que o Reclamante tenha devolvido os valores que haja recebido na sua conta por transferência do cartão,
- e. Que impedisse a alteração dos plafons do cartão.
- f. A existência de quaisquer prejuízos causados, com culpa da reclamada ao reclamante.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, veio trazer os direitos de defesa do consumidor, onde se enquadra o direito à qualidade dos bens e serviços.

Nessa base um consumidor com um serviço financeiro, fica sujeito ao contrato realizado e aos termos do mesmo.

Juridicamente alude-se ainda ao diploma que tutela o contrato de crédito ao consumo pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, que com as devidas alterações obriga as financeiras a uma série de informações e à entrega das fichas normalizadas e dos termos dos contratos.

O que verificamos constar dos autos.

Já se os termos são os melhores ou os mais indicados não cabe a este centro arbitragem se pronunciar, mas confirmamos que os dados foram entregues.

O Reclamante alega que foram cobrados valores indevidos, mas verifica-se que nunca chega a concretizar os valores, extratos ou termos. Sentiu-se enredado numa situação com a financeira, mas verifica-se que aceitou o contrato, fez o cartão, usou o mesmo e fez transferências, desde a adesão em fevereiro de 2019 até ao pagamento integral em maio 2025.

Por isso e em termos legais sublinhe-se que o ónus da prova de acordo com o art. 342.º do CC leva-nos a ter presente que no contexto processual, alguém tem de demonstrar os factos que invoca.

No Direito português, os critérios gerais de distribuição subjetiva do ónus da prova são os seguintes: àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; já a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Podemos ainda encontrar regras especiais sobre o ónus da prova: nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga; nas ações que devam ser propostas dentro de certo prazo a contar da data em que o autor teve conhecimento de determinado facto, cabe ao réu a prova de o prazo ter já decorrido, salvo se outra for a solução especialmente consignada na lei; se o direito invocado pelo autor estiver sujeito a condição suspensiva ou a termo inicial, cabe-lhe a prova de que a condição se verificou ou o termo se venceu; se o direito estiver sujeito a condição resolutiva ou a termo final, cabe ao réu provar a verificação da condição ou o vencimento do prazo.

Mas sublinhe-se que a dúvida quanto à existência de um facto, deve ser resolvida contra aquele a quem o facto aproveita.

Ora com base na prova realizada nos autos, o reclamante não conseguiu provar que a reclamada cobrou valores indevidos. Quando mesmo com acordo de pagamento até dia 10, isso não deixa de o colocar em incumprimento se pagar após o dia 5 de cada mês, face ao documento de acordo que nos remete.

E dos extratos bancários comprova-se que em alguns meses os pagamentos ocorreram ao dia 5 sim, mas noutros ao dia 8 e ao dia 12.

A empresa não chegou a cobrar – pelo menos com prova nestes autos – valores de incumprimento, pelo que nada em duplicado se verifica que tenha de ser devolvido.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa.

A legislação do consumidor foi efetivamente cumprida pela entidade requerida, também no que se refere ao processo de PERSI. O Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento, é um processo previsto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que visa a negociação de soluções entre clientes bancários e instituições de crédito para resolver situações de incumprimento de contratos de crédito, evitando a via judicial.

Assim permite que a financeira intime o consumidor ao pagamento, considerando sucessivos incumprimentos da data (que era contratualmente o dia 5 para o pagamento), mas que se extinguiu com o pagamento de €110.23 no dia 08.05.

Não podemos por isso indicar que juridicamente haja qualquer irregularidade nesse procedimento.

Mais se acrescente porque o reclamante faz um pedido compensatório, de que para que o instituto da responsabilidade civil possa ser colocado em discussão a somar ao ónus da prova que recaia sobre o reclamante, deverão ser cumpridos os pressupostos legais do art. 483.º CC e seguintes.

Contudo não há qualquer prova de culpa da reclamada, em danos patrimoniais ou não patrimoniais que fossem apresentados e documentados nos autos, que permitam a este tribunal decidir sobre tal.

Podemos entender que os consumidores se sintam muitas vezes enredados nos contratos e que os seus direitos económicos estejam em causa.

Acrescente-se que a iliteracia financeira se refere à falta de conhecimento e compreensão sobre conceitos e princípios financeiros, o que pode levar a decisões financeiras inadequadas e dificuldades na gestão do dinheiro.

Em Portugal, a iliteracia financeira é um problema relevante, com o país a apresentar uma das menores percentagens de pessoas com elevados níveis de literacia financeira na União Europeia, mas isso infelizmente não pode ser imputável à reclamada no caso concreto.

Face ao exposto, inexistente qualquer responsabilidade contratual ou outra que possa ser assacada à Reclamada, pelo que julga-se a presente reclamação totalmente improcedente.

Deve assim decair a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas pelas partes no presente processo conforme regulamentado.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 20 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

