

## SENTENÇA n.º 228 / 2025

Processo n.º 623/2025

### 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 16 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 tribunal indicando sumariamente pretender reaver o dinheiro pago pelo serviço não executado pela Reclamada.

Indicou que a 01.01.2025 efetuou uma transferência internacional de 20€ para a conta bancária da Embaixada Portuguesa na Etiópia. O custo total da operação foi de €51.20.

A Embaixada Portuguesa respondeu que recebeu apenas 8€ e apresentou o extrato da transferência com o registo do recebimento de 8€ na conta bancária. Quando contactada a Reclamada não fez qualquer diligência ou averiguação para esclarecer o problema e indicou que o Reclamante é que devia contactar um Banco Estrangeiro do qual eu não é cliente para identificar a falha.

Ou seja, a Reclamada cobrou-lhe €51.20 (20€ + 31.20€) para efectuar um serviço que não cumpriu, e não fez qualquer diligência para entender e explicar o motivo do não cumprimento.

Por isso veio a requerer a devolução do dinheiro que até agora não ocorreu.

A reclamada pronunciou-se em contestação alegando que dá por reproduzida a resposta enviada ao Reclamante em 13 de fevereiro de 2025 que já consta dos autos, e o e-mail datado de 10 de março de 2025 e seus documentos anexos.

No email de 13.02.2025 é respondido que:

*« Relativamente ao assunto exposto, verificamos que no dia 01.01.2025, através do seu acesso ao homebanking, realizou uma transferência internacional para a Etiópia, com o montante de 20,00 Euros. A comissão aplicada para a realização desta operação está de acordo com o Preçário em vigor (ponto 5.1 Ordens de transferência), que pode ser consultado em qualquer Balcão ou através do site institucional. Mais informamos, que na constituição da transferência, selecionou a opção de regime de despesas partilhadas, pelo que o Banco Intermediário e/ou o Banco Final, deduziram as suas despesas ao montante a creditar no Beneficiário. Damos nota, que em situações futuras, deverá escolher o regime de despesas por conta do Ordenador, para que o Beneficiário receba o montante correspondente à transferência.»*

Na verdade, conforme resulta do swift, cuja cópia seguiu no e-mail de 10 de março de 2025, a Reclamada alega que executou a ordem dada pelo Reclamante nos seus exatos termos: transferir € 20,00, com custos de receção a cargo do Beneficiário.

Procede-se ainda à junção do preçário em vigor a 01 de janeiro de 2025, capítulo relativo a transferências, o qual aqui se dá por reproduzido.

Do exposto e dos documentos e comunicações juntas aos autos, resulta que não assiste razão ao Reclamante.

#### 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 **€31.20** (trinta e um euros e vinte cêntimos), valor reformulado em sede de audiência.

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 por 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 realizou uma ordem de transferência internacional a dia 01.01.2025, para envio de €20 para a embaixada portuguesa na Etiópia;

- b. Por esse envio a entidade bancária cobra despesas de acordo com o preçário, e o receção e o beneficiário podem dividir ou repartir parte das despesas
- c. Neste caso e conforme print junto aos autos o reclamante escolheu para este movimento que as despesas ficariam a cargo do ordenador e a receção a cargo do beneficiário;
- d. O Reclamante pagou €31,20;
- e. Ao destinatário do valor de €20 apenas chegaram €8,
- f. Em virtude de terem sido deduzidas despesas imputáveis ao mesmo pelo banco estrangeiro;
- g. Tendo a Reclamada procedido a um serviço de transferência internacional,
- h. Nos termos que foram contratados
- i. E cobrado de acordo com o preçário do banco.

#### 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 a ordem de transferência tivesse colocado todos os custos e despesas sobre o reclamante;
- c. Que a Reclamada estivesse obrigada a transferir os €20 apenas com as despesas pagas pelo Reclamante,
- d. Quando a ordem em si foi de repartição dos encargos com o beneficiário da mesma aquando da receção.

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 sistema de transferências bancárias internacionais que desde logo é regulado pelo preçário e condições que a entidade bancária dispõe e que têm de ser colocadas ao dispor do cliente, constando neste caso no site.

O direito à proteção de interesses económicos é vital, conforme previsto no art. 9.º da Lei de defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96 de 31 julho mas que este tribunal entende ter sido cumprido.

O reclamante alega que o serviço pago de transferência internacional não foi realizado ou cumprido, mas conforme prova nos autos, a dita transferência ocorreu, apenas chegou ao destinatário um valor reduzido com as despesas que foram repartidas ou contratadas a cargo do beneficiário aquando da receção.

Mas foi transferido €8 dos €20 pretendidos.

Contudo o Reclamante não consegue fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada.

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, ou que não realizou o serviço.

Ficando provado que a ordem de transferência foi cumprida nos termos e condições selecionados, e conforme preçário que também consta dos autos.

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.

Termos em que 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, 23 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos