

SENTENÇA n.º 539/2025

Processo n.º 3099/2025

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, não ficando comprovada a existência de um procedimento ilícito a entidade reclamada terá de ser absolvida.
3. E ainda existindo uma dívida, e não sendo a mesma paga na data determinada pelo credor, está obrigado o devedor a sujeitar-se ao valor apurado com os devidos encargos contratuais.

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 transpõe 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 25 de novembro 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 que seja declarado nenhuma dívida ter à reclamada na quantia que estiver a ser peticionada, e ser indemnizado em €1000 por danos não patrimoniais que alega ter tido.

Sublinha nas suas alegações que a reclamada nunca lhe fez prova de que tivesse assumido ou concordado com quaisquer alterações ao seu contrato com mais de 10 anos, e entende que os extratos apresentados ou documentos não comprovam o que está a ser peticionado, assim como as condições gerais que enviam.

A origem de todo o problema reconhece está no extrato de 15.12.2024, que tinha a pagamento €134.96 cujo débito seria a 06.01.2025, mas ali o reclamante não vê a dedução de €6.99 que deveria ter ocorrido, e com base nisso indica que conforme email que enviou à reclamada a 30.12.2024 iria dar instruções ao banco para recusar o pagamento.

E esse valor não foi pago.

Posteriormente obteve resposta a 16.01.2025, a 18.01.2025 o que levou a novas e posteriores reclamações.

O valor vem a ser pago, mas com o novo extrato de fevereiro surgiram novas reclamações.

Entende que tem existido um enorme desrespeito para com a sua pessoa, e com meses de stress e preocupações, que levam ao pedido de indemnização de €1000, à condenação do banco em todas as despesas do processo, e ao pedido de cancelamento de qualquer dívida, bem como de contacto com a sua pessoa por qualquer meio.

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 que aquando da adesão o reclamante optou pela modalidade de pagamento “Fim do mês” com percentagem de pagamento a 100%.

Aquando da mensalidade referente a dezembro de 2024 o valor apenas foi liquidado a 18.01.2025 e não a 06.01.2025 que era a data prevista.

Em novembro de 2024 refletia uma transação de €61,16, que no extrato seguinte, a 29.11.2024 levou a que houvesse uma devolução de €6.99, ajustando o valor para €54.17.

Mas tal não tem relação com o atraso no pagamento da mensalidade, que ocorreu em janeiro de 2025.

Pelo atraso, a 12.01.2025 a modalidade de pagamento foi automaticamente ajustada para 2% do valor da dívida, conforme o disposto na cláusula 21.^a do contrato, n.º10 pelas condições gerais.

O reclamante mesmo tendo aderido antes, foi notificado de todas as atualizações realizadas às condições em vigor, o que também resulta dos extratos. Estando ainda estas condições disponíveis pelo site. Teve a possibilidade de denunciar o contrato se não concordasse antes da entrada em vigor dessas condições. O que não aconteceu.

Em virtude do atraso do pagamento, foram aplicados juros de mora e comissões de recuperação de valores conforme contratualmente tipificado.

Existiram reclamações, e o contrato está em gestão de agência de recuperação externa, bem como houve PERSI entretanto extinto.

Não tendo sido alterada a percentagem e perante todos os elementos, entende a reclamada que a presente ação deve improceder por não provada com a sua absolvição.

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 **€1335.83** (mil trezentos e trinta e cinco euros e oitenta e três cêntimos), considerando o valor total apurado da dívida no extrato de 15.11.2025 de €335.83, que o reclamante pretende a anulação, e o pedido de €1000 de indemnização por danos não patrimoniais.

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 ilustre mandatária assim como a sua testemunha.

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, que nos termos do Regulamento do Centro deve ser realizada no prazo de 15 dias, renováveis.

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 de crédito em data não provada, tendo permanecido até janeiro de 2025 numa modalidade de pagamento de nome “Fim do mês” a 100% do valor usado.

b. As condições gerais de um contrato de crédito podem ser alteradas unilateralmente desde que seja dado conhecimento das mesmas por documento escrito,

c. E dada a possibilidade de o consumidor rescindir, pagando a dívida se em 2 meses se pronunciar.

d. Conforme documento junto aos autos pelo reclamante (p.32), houve uma carta da Reclamada com a indicação que a 01.08.2025 seriam alteradas as condições e termos, nomeadamente a cláusula 21.^a, tendo esse prazo:

e.

f. A referida cláusula, que é relevante para os autos, alude a que se na modalidade Fim do Mês o cliente não pagar o valor extratado, será automaticamente convertido o pagamento para 2% da dívida.

g. A data de pagamento deste contrato era até ao dia 06 de cada mês, por débito direto na conta do reclamante;

h. Na pg. 69 dos autos constam as condições remetidas pelo reclamante, onde a dita cláusula pode ser lida:

momento.

10. O Titular autoriza expressamente o Concedente de Crédito, independentemente do disposto no n.º 8 anterior, a proceder à cobrança do Montante Mínimo Exigido em caso de não pagamento de prestações devidas nas datas de vencimento, pelo que, o Concedente de Crédito procede à cobrança do Montante Mínimo Exigido nos seguintes termos:

- a) No caso da modalidade "Pagamento Fracionado", com mensalidades vencidas e não pagas, estas serão automaticamente transferidas para a modalidade "Fim do Mês".
- b) No caso da modalidade "Fim do Mês", com mensalidades vencidas e não pagas, o Montante Mínimo Exigido será de 2% do saldo em dívida, mas nunca inferior a 15 € (quinze euros), assegurando-se que o montante mínimo exigido a pagar corresponde, em qualquer caso, a pelo menos 0,5% do capital em dívida, acrescido de quaisquer mensalidades vencidas e não pagas nos meses anteriores, juros de mora e encargos aplicáveis. A percentagem de pagamento fixada em 2% vigora até que o Titular altere a mesma através dos canais disponíveis.

i.

j. Não obrigando a lei que haja qualquer assinatura porque não há um novo contrato. Pode tratar-se de uma alteração com a qual tacitamente e sem discordar o consumidor aceita, por não ter cancelado até outubro de 2024 aquele cartão.

k. Assim quando no extrato de dezembro foi apurado o valor de €134.96 a pagar até 06.01.2025, o devedor deveria ter pago

l. E mesmo discordando do valor, faria reclamação posterior.

m. Ao não pagar a dívida naquela data – 06.01.2025 por débito direto, automaticamente fica sujeito às condições do credor banco.

n. Ainda que o valor de reembolso parcial de €6.99 seja refletido no extrato em causa, ao refazer-se a conta a 15.12.2024, nada mais havendo a devolver:

Detalhe de valores antecipados								
Data Operação	Data Valor	Descrição	Capital	Juros	Imposto Selo/IVA	Comissões e Despesas	Seguro	Valor Total
15/12	15/12	Reembolso Antecipado	6,99€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	6,99€
15/12	15/12	Total De Antecipacao	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	6,99€
Detalhe do valor pago no débito anterior								
Data de Pagamento	Descrição		Capital	Juros	Imposto Selo/IVA	Comissões e Despesas	Seguro	Valor Total
15/12	Fim Do Mês		54,17€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	54,17€
15/12	Total		0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	54,17€

o.

p. Desta feita o tribunal analisou todos os extratos remetidos aos autos e conclui que continua a haver uma dívida do reclamante.

q. Pois este apesar da discordância continuou a usar o cartão e a fazer compras até ao extrato de maio.

r. Pois a 15.01.2025 no novo extrato estava em dívida €258.82 que eram fruto do valor de €134.96 que não pagara e de compras de €111.31, mais a comissão e juros;

s. Ou seja não só não foi pago pelo cliente devedor o saldo como ainda utilizou o cartão.

t. A 15.02.2025 a dívida é assim de €245.38, mesmo tendo sido pagos os €134.96, pois havia a prestação de €16.50 e compras no valor de €130.65, conjuntamente com comissões e juros;

u. Isto é o pagamento de um valor atrasado conjuntamente com compras em valor praticamente idêntico fez manter praticamente o mesmo valor da dívida.

v. Mantendo o cliente a postura de reclamar e não pagar o valor integral da dívida, como deveria ter feito até 06.01.2025.

w. E esse acumular da dívida com compras, foi fazendo crescer o valor em falta, e o manter pelo não pagamento de uma prestação de 2% e não do valor integral da dívida a 100%, o que não fez desde o extrato de novembro.

x. A 15.03.2025 a dívida é de €346.90, pois com o anterior valor soma-se compras no valor de €116.17 e apenas foi pago €16.61,

y. A 15.04.2025 a dívida é de €328.66, sendo que mesmo pagando €116.17, há compras no valor de €94.17, juros e comissões,

z. Que fazem com que no extrato de 15.05.2025 a dívida desça para €247.99 tendo sido pagos €80.67;

aa. A 15.06.2025 a dívida global mantém-se pois ainda continua por pagar €252.28, somando ao que havia ficado em dívida de 247.99 os encargos de €4.29, sem que houvesse pagamento ou compras, mas havendo juros;

bb. A 15.07.2025 a dívida mantém-se em €269.08, tendo sido somado à anterior €16.80 dos encargos, sem que haja compras e sem prova de pagamentos nessa data;

cc. A 15.08.2025 a dívida é de €285.92 sendo que à anterior foram somados €16.84.

dd. O tribunal não tem o extrato de 15.09.2025, mas é aludido no extrato seguinte que a dívida seria de €302.97

ee. E no extrato de 15.10.2025 o valor é coerente ao anterior mais a soma dos encargos em cerca de €16,

ff. Sendo que a 15.10.2025 a dívida continuava sem ser paga e ascendia a €319.28 com a soma de €16.31 de encargos

gg. E a 15.11.2025 – antes da audiência – o extrato emitido trazia como dívida €335.83, com os mesmos encargos de €16.55,

hh. Desconhecendo o tribunal o que traduz o extrato de 15.12.2025 entretanto já emitido após a audiência, mas ainda no decurso do processo enquanto se aguarda a decisão.

ii. Não suspendendo este processo a emissão de dívida, a menos que o reclamante tivesse pago, pois em sede de audiência fora explicitado a forma de cálculo em causa.

jj. A dívida mantém-se a pagamento.

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/encargos como as constantes no contrato.

c. Que as condições gerais e termos sejam desconhecidas do reclamante, quando o mesmo entregou aos autos os elementos.

d. Que o Reclamante tenha pago a dívida integral a 100% até 06.01.2025

e. Que impedisse a alteração das percentagens de pagamentos mínimos deste cartão.

f. A existência de quaisquer prejuízos causados, com culpa da reclamada ao reclamante, que permitam a apreciação de uma indemnização quando o reclamante se prova que é devedor de saldo à reclamada.

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, sendo que ao longo do contrato as financeiras podem rever e alterar as condições desde que por escrito tal seja comunicado ao consumidor, e este tenha a possibilidade de se desvincular.

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 para um crédito não cabe a este centro arbitragem se pronunciar, mas confirmamos que o desconhecimento das condições em vigor neste cartão desde 01.08.2024 foram dadas conhecimento ao reclamante, sem que este tenha de assinar qualquer elemento.

Ao não ter cancelado o cartão e resolvido o contrato com 2 meses de antecedência fez com que aceitasse tacitamente a entrada em vigor das mesmas, não tendo competência a arbitragem para a apreciação de nulidade ou não de cláusulas contratuais geral conforme respetivo diploma.

Assim o contrato e as condições aplicadas, nomeadamente a cláusula 21.^a estão em vigor e têm de ser cumpridas pelo devedor conforme indicado na matéria factual dada como provada.

O Reclamante não faz assim prova de ter até ao dia 06.01.2025 pago o valor integral da dívida de €134.96 e quando o paga, a 18.01.2025 já estavam a ser aplicadas outras condições de pagamento desse cartão em 2%.

Verifica-se ainda que ao longo de alguns meses – até extrato de maio de 2025 foram sendo feitas compras, o que a somar à falta de pagamento integral da dívida acumulou a mesma, com encargos e juros previstos contratualmente e em vigor.

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, seja o autor que tenha 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 a mesma prova o contrário: havia e há uma dívida, o cartão foi utilizado, as condições estavam em vigor e foram do conhecimento do reclamante, e enquanto a dívida se mantiver o cartão não pode ser cancelado, sendo possível em termos legais que o devedor possa ser interpelado para a cobrança enquanto a dívida não prescrever – em 5 anos pelo menos – por uma entidade de recuperação de crédito.

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 de culpa da mesma no sucedido, quando é ao devedor que cabe pagar.

Pelo que na falta de um ilícito também não estão cumpridos os requisitos e pressupostos da responsabilidade civil do art. 483.º CC.

Não é por um consumidor reclamar por escrito várias vezes que a dívida fica paga. E mesmo pagando extratos não é o mesmo que decide o que pagar mas sim a credora, nos termos contratados.

Pelo que logo em janeiro de 2025 foi no entendimento deste tribunal o consumidor o causador de toda a situação quando deveria ter pago os €134.96, deixado de utilizar o cartão e cancelado o mesmo se não concordava com a metodologia.

Sendo que efetivamente muito se lamenta que a forma como os extratos e as comunicações das financeiras são feitas, mas na ausência de um padrão legal que imponha a forma, e indicando a lei da liberdade contratual e da liberdade de forma nos termos do Código Civil, nada pode impor este centro quanto à simplicidade ou não com que os extratos das financeiras são feitos.

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, já antes indicado nesta sentença.

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.

Por fim e a título informativo, entende o tribunal ser de aconselhar ao pagamento integral do valor em causa que tenha sido apurado no último extrato, única forma de se desvincular da reclamada.

Posteriormente a tal e se pretender por fim - como pede - à relação contratual e aos contactos deve ser feita uma carta registada com aviso de receção a solicitar o cancelamento do cartão, devolvendo o mesmo cortado, e ainda requerimento o seu esquecimento dos dados pessoais nos registos da mesma, e aguardar 30 dias pela confirmação de tal.

Posteriormente deve ser feita uma comunicação formal escrita pelo reclamante à CNPD – Comissão Nacional Proteção Dados, a pedir o apagamento dos seus dados de registo da reclamada e de qualquer entidade de cobranças alusiva à mesma, sendo a CNPD a única entidade – após a resolução do contrato – que lhe pode garantir esse desfecho.

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 dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos