

SENTENÇA n.º 143/2026

Processo n.º 4054/2025

SUMÁRIO:

1. Apenas se houver incumprimento de um serviço contratado, e se cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz do regime legal do CC.
2. Nos termos da lei se o dano não for comprovado nem cumprir os pressupostos do art. 483.º CC não há lugar à aplicação do regime da responsabilidade civil.
3. Cabe ao requerente /autor comprovar a culpa, o nexo de causalidade e demais pressupostos que alegue, cujo ónus de prova é seu.

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 24 de março de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é determinado tendo em conta o pedido que é formulado pelo reclamante e a contestação apresentada pela reclamada, querendo-o, e que podem ser consultados na íntegra nos autos.

Este tribunal entende ser de delimitar o pedido, que deu entrada a 29.10.2025, a uma compensação financeira peticionada pelo reclamante por aquilo que entende serem danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos com a situação, e cujo valor veio a ser corrigido e atualizado na sequência de sede de audiência para €3797.17, sem que nenhum outro documento tivesse sido junto aos autos.

Do pedido inicial a descrição indicava que:

« No dia 9 de junho de 2025, foi emitida uma transferência internacional no montante de € 20.000,00 da conta do Banco ---- para a conta ---- n.º --- (titular: ----). A transferência foi debitada com sucesso pelo banco de origem, mas nunca creditada na conta ---.

O ---- alegou posteriormente ter devolvido os fundos ao banco emissor, sem notificação formal nem comunicação eficaz, apesar de o cliente ter remetido toda a documentação solicitada sobre a proveniência dos fundos e de ter respondido tempestivamente a todas as mensagens. Durante mais de 50 dias úteis, o titular da conta ficou privado do acesso a recursos próprios, tendo a operação sido marcada por ausência de transparência, comunicação deficiente e falta de fundamentação. A devolução do montante foi apenas processada a 31 de Julho de 2025, com discrepâncias comprováveis»

Nos termos apresentados veio depois o mesmo esclarecer que o valor peticionado se baseava em:

*«— Custos bancários da transferência inicial: € 749,35;
– Custos estimados associados à necessidade de nova transferência: € 1.000,00; – Diferencial de devolução apurado: € 47,82; Total de danos patrimoniais: € 1.797,17.*

E o valor reclamado a título de danos não patrimoniais fixa-se em € 2.000,00, assente em critérios de proporcionalidade e razoabilidade, tendo em conta a duração da situação e os efeitos concretos produzidos.

A indisponibilidade prolongada de recursos próprios, aliada à ausência de informação clara e à incerteza quanto ao destino dos fundos, teve consequências reais na organização pessoal e familiar do Reclamante, obrigando à adoção de soluções alternativas, incluindo o recurso a terceiros.

O que está em causa é a forma como o processo foi conduzido, nomeadamente:

- a ausência de comunicação clara e tempestiva;*
- a falta de indicação de insuficiências concretas em tempo útil*
- a inexistência de oportunidade efetiva de regularização*
- a indisponibilidade prolongada de fundos próprios.»*

A reclamada apresentou a sua contestação no sentido de alegar por impugnação, que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que este tribunal delimita com importância para a nossa decisão as alegações de que no dia 09.06.2025 foi emitida uma transferência internacional no montante internacional de €20000 do banco ---, para a conta da Reclamada.

A transferência terá sido debitada com sucesso pelo banco de origem mas nunca foi creditada na conta da Reclamada.

Impugnando tudo o resto, a Reclamada vem indicar que atendendo ao valor e à origem a reclamada está obrigada ao estrito cumprimento dos deveres preventivos da Lei n.º 83/2017 de 18 de agosto, na identificação e diligência, tendo de proceder com o devido enquadramento.

Procurou obter junto do reclamante a 15.06.2025 e a 16.06.2025 por telefone, fez o envio de um email para solicitar resposta advertindo que a ausência da mesma poderia implicar a suspensão temporária da movimentação.

O assunto tinha de ser tratado por telefone e tal foi informado em email.

Foram pedidos documentos de suporte, como a última declaração de IRS e documentação apta a esclarecer a receção e proveniência do valor transferido.

O Reclamante apenas enviou uma nota bancária, sendo também requerido o comprovativo da operação. Nunca foi enviada a declaração de IRS que lhe havia sido expressamente solicitada.

E os documentos enviados foram tidos como insuficientes para demonstrar a proveniência de fundos limitando-se à titularidade da origem da conta e da transferência.

A 20.06.2025 foi informado que a transferência havia sido devolvida ao emissor.

Posteriormente existiram reclamações escritas e a reclamada respondeu reiterando a sua posição.

A Reclamada não aceita assim que lhe sejam imputados os montantes reclamado a título de danos patrimoniais e não patrimoniais. Porquanto os factos alegados não permitem dar por verificados os pressupostos legalmente exigíveis para a responsabilidade civil.

Nestes termos deve o pedido ser julgado totalmente improcedente.

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 final total de **€ 3797.17** (três mil setecentos e noventa e sete euros e dezassete cêntimos).

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, e foram ouvidas as mesmas

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi informado que posteriormente seriam notificados 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 de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante a 09.06.2025 realizou uma transferência de €20 000 da sua conta em Angola do banco----
- b. Para a sua conta na Reclamada.
- c. Posteriormente a 15.06.2025 e a 16.06.2025 foi contactado para enviar documentação comprovativa da origem do valor
- d. Nomeadamente a declaração de IRS.
- e. Foi enviada prova do valor estar na sua conta e origem no ---, mas não a origem do valor de €20 000.
- f. A 20.06.2025 a transferência foi devolvida pela ausência de receção dos elementos
- g. A transferência em causa fica sujeita aos critérios de apreciação da lei que tutela o regime de branqueamento de capitais;

h. Foram feitas diversas reclamações escritas, nomeadamente a 04.07.2025 no Livro de Reclamações.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei que tutela as transferências internacionais pela quantia e da origem em causa;
- b. Que a Reclamada não tivesse contactado o Reclamante.
- c. Que o Reclamante tenha enviado a declaração de IRS para provar a origem do valor;
- d. A existência de danos patrimoniais causados com culpa, e nexos de causalidade imputáveis à Reclamada que devam ser nos termos da lei indemnizáveis.
- e. Nenhuma prova existe nos autos que permita este tribunal concluir por mais do que meros incómodos causados pela devolução da transferência,
- f. Mas não indemnizáveis por lei, por não serem tidos pelo nosso Direito Civil, como efetivos danos não patrimoniais.

7.3. Da motivação:

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.

Sublinhe-se que o tribunal decide nos termos de direito, através da livre apreciação do juiz da prova trazida aos autos.

8. *Do Direito*

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor. Entendendo que estamos numa relação de consumo pois o reclamante é consumidor, e a reclamada uma entidade financeira, que atua na prestação de serviços bancários, e de onde o reclamante é cliente ou tem conta aberta.

Contudo no caso em apreço o que se discute alusivo a danos reclamados pelo autor da ação, reporta a uma matéria legalmente muito concisa e de estrita avaliação que é a Lei que tutela o branqueamento de capitais, e que sujeita os remetentes de transferências internacionais acima de determinados valores, a um escrutínio por parte dos bancos, conforme Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto.

Não sendo no entanto aqui discutível a aplicação desta legislação, que o reclamante como autor da transferência provinda de Angola tem a obrigação legal de conhecer, e este tribunal entende que não foi a primeira vez que fez uma transferência internacional.

Mas desta vez o escrutínio do banco, o pedido de elementos e a ausência de envio do solicitado: declaração de IRS, fez legitimamente que a entidade desconfiando da origem do valor, tenha devolvido dias depois a 20.06.2025 a referida quantia à conta de procedência.

Outras questões quanto a encargos e delonga na receção deveriam ser colocados – eventualmente – ao banco em Angola, não tendo nesse campo este tribunal como se pronunciar.

Comprovando-se que o motivo da devolução da transferência é imputável ao reclamante ou pelo menos não é de todo da exclusiva responsabilidade da reclamada, o pedido de apreciação de responsabilidade civil fica sujeito ao crivo dos pressupostos que têm de estar verificados e que este

tribunal entende que não estão, por ausência de qualquer prova cabal – apenas o testemunho e emails trocados ou reclamações – de que houve um qualquer dano com culpa e nexo de causalidade da Reclamada.

Acrescente-se que o tribunal decidindo em termos de Direito, apenas pode apreciar e decidir de acordo com a prova que seja feita nos autos, seja de forma documental, pericial, testemunhal ou outra cuja apreciação o juiz árbitro pode realizar livremente.

Por isso desde logo terá de se apurar de provas que levem a concluir da existência de danos efetivos – patrimoniais ou não patrimoniais – que este tribunal arbitral possa considerar.

E importa sublinhar o que é um dano, e depois atender às menções legais do instituto da responsabilidade civil e ao mecanismo da indemnização se aplicável aos autos.

Desta feita um dano patrimonial corresponde à supressão de uma vantagem concedida pelo direito ao respetivo titular com natureza patrimonial ou económica. E um dano moral, é dano pessoal ou não patrimonial que corresponde à supressão de uma vantagem concedida pelo direito ao respetivo titular com natureza pessoal.

Por outro lado, é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada

do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extra-obrigacional. Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontrava obrigacionalmente ligado à requerida, pela conta bancária que é titular e a quem tentou remeter/transferir valores, mas para que o serviço fosse realizado, teria de face à lei em vigor prestar uma série de elementos que comprovassem a origem da quantia, o que não fez, e também não fez prova a este tribunal de que lhes enviou a 16.06.2025 o seu IRS como solicitado.

Não entende juridicamente o tribunal porque houve contactos informais com

Resta analisar se quanto à reclamada se se concretizam os pressupostos da obrigação de indemnizar de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

- i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
- ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

- a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;
- b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor

perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

Não há, pois, elementos nos autos que comprovem que foi exclusivamente por culpa da reclamada que a transferência foi devolvida, ou que tenha demorado mais a chegar à conta de origem do cliente – o que seria apurado em Angola.

E se não houver esse nexo, inclusive para a existência de danos não patrimoniais, não pode o Direito punir a reclamada.

Assim entende o tribunal que tal, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, caberia ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “*actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor*”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos

do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressaltando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou o Reclamante fazer prova da culpa e origem dos danos que alega, quer de qualquer incumprimento da Reclamada.

Entende assim o tribunal neste caso não haver um dano tutelado pela responsabilidade civil, mas sim um conjunto de transtornos, mas sem tutela legal conforme art.º 496.º CC.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do Requerente não supera o “teste” último do nexo de causalidade, por falta de dano efetivo ou prova de tal, quer em termos patrimoniais como extrapatrimoniais.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de 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 do presente processo repartidas pelas partes, conforme Regulamento do Centro.

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, 13 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos