

Processo de arbitragem n.º XX/2018

Reclamante: Sandra

Reclamado: B. SA.

I - RELATÓRIO

1. A Reclamante pretende ser ressarcida dos custos relativos a obras de reparação da canalização de uma casa de banho do imóvel de que é proprietária, que estariam abrangidos por contrato de seguro multirriscos habitação, celebrado aquando da contratação junto do Reclamado de um crédito para aquisição de habitação própria e permanente, aceitando que seja deduzido o valor do prémio que deveria ter sido pago até à data da verificação do sinistro em causa.
2. São alegados pela Reclamante, em resumo, os seguintes factos essenciais:
 - a) Em 2010 foi celebrado entre a Reclamante e o Reclamado um contrato de crédito para aquisição de imóvel destinado a habitação própria e permanente, tendo ainda sido contratado neste âmbito, por intermediação do Reclamado, um seguro de vida e um seguro multirriscos para o predito imóvel na Seguradora XX.
 - b) A 19 de julho de 2010, após receber notificação relativa ao prémio inicial do seguro multirriscos contratado e pretendendo que o pagamento do mesmo ocorresse por “débito direto” da sua conta bancária, tal como se verificava para o seguro de vida, enviou, por fax, o predito recibo para a agência bancária do Reclamado, sita em Leiria, “à atenção do Sr. Gonçalo”, tendo confiado que havia sido liquidada a importância em causa, uma vez que não mais foi contactada pelos colaboradores da agência sobre esta questão. Acrescenta também que todos os meses lhe era debitado um “valor de seguro” que julgava incorporar o seguro de vida e o seguro multirriscos e que apenas agora lhe foi comunicada que a importância debitada respeitava somente ao seguro de vida.

- c) No dia 3 de junho de 2018 é constatada a existência de infiltrações na casa de banho do imóvel da Reclamante, que necessitariam de uma intervenção urgente pelos consequentes danos que estavam a ser causados no apartamento de uma vizinha, além dos que sofreria o próprio imóvel de que é proprietária. No dia seguinte a Reclamante, a fim de acionar o seguro multirriscos subscrito, deslocou-se à agência bancária do Reclamado na qual contratou o crédito à habitação e os seguros exigidos. Neste momento é informada que tal seguro “não estava ativo”, uma vez que o contrato respetivo havia sido resolvido por falta de pagamento do prémio correspondente, facto que não lhe foi comunicado pelo Reclamado ou pela Seguradora.
- d) A Reclamante teve de contratar a expensas próprias e com urgência a execução das obras de reparação, no valor alegado de 2.480,51 euros, pedindo agora que o Reclamado seja condenado no pagamento destas despesas, por considerar da responsabilidade deste a inexistência do seguro multirriscos. Com efeito, tal seguro poderia ter sido acionado se o inerente contrato não tivesse sido resolvido por falta de pagamento do prémio respetivo, facto que imputa ao Reclamado uma vez que nada lhe comunicou e, por essa razão, não pôde resolver a situação junto da Seguradora. Aceita, contudo, que seja deduzido o valor do prémio correspondente ao período que mediou a sua contratação e a verificação do sinistro em causa.

3. O Reclamado, regularmente citado, apresentou contestação:

- a) Impugnando “o conteúdo de um suposto telefonema com instruções para autorização de débito direto do pagamento do seguro multirriscos”, alegando que tal autorização necessitava ser formalizada junto do Banco;
- b) Aduzindo que “a exigência da existência de um seguro multirriscos e de um seguro de vida, nascem da obrigação decorrente de um crédito à habitação que a Demandante contratou no Banco Demandado”;
- c) Reconhecendo que “o Demandado foi notificado pela Companhia de Seguros, para querendo, como principal interessado substituir-se à tomadora do seguro”;
- d) Alegando desconhecer “se a Demandante, nunca verificou a inexistência de dois débitos na conta” relativos aos dois seguros exigidos.

Concluiu, pedindo que o Reclamado seja absolvido do pedido por não lhe ser imputável o incumprimento de um contrato celebrado entre a Demandante e a

Companhia de Seguros e, conseqüentemente, não ser condenado ao pagamento de qualquer quantia à Demandante.

4. Este tribunal é competente e o processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹, não enfermando de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

II - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA

A) DOS FACTOS

i) Matéria de facto provada

Considerando os documentos disponíveis nos autos, as declarações prestadas pelas partes e os depoimentos das testemunhas apresentadas pelas partes, são dados como provados os seguintes factos:

1. Entre a Reclamante e o Reclamado foi celebrado em 2010 um contrato de crédito para aquisição de imóvel destinado a habitação própria e permanente.
2. A 28 de abril de 2010 foi subscrito na Seguradora XX um seguro de vida e um seguro multirriscos para o imóvel propriedade da Reclamante (fl. 6).
3. A contratação dos seguros de vida e multirriscos habitação foram intermediados pelo Reclamado e por si exigidos para a concessão de crédito para aquisição de imóveis (facto último reconhecido em sede de contestação).
4. A 8 de julho de 2010 foi emitido por parte da Seguradora XX o recibo n.º yy relativo ao pagamento do prémio do seguro multirriscos habitação, com a apólice yy, referente ao período de 17/05/2010 a 16/08/2010, no valor total de 22,73 euros, a ser pago através de referência multibanco até 21/07/2010 (fls. 4 e 5).

¹ Autorizado por Despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009.

5. A 19 de julho de 2010, a Reclamante enviou por fax para a agência bancária do Reclamado, sita em Leiria, cópia do recibo n.º yy relativo ao pagamento do prémio do seguro multirriscos habitação com a apólice yy (fl. 50).
6. O fax enviado pela Reclamante a 19 de julho de 2010 tinha escrito “à mão” os seguintes dizeres “Att. Sr. Gonçalo” (fl. 50).
7. O pagamento do recibo n.º yy relativo ao prémio do seguro multirriscos habitação, com a apólice yy, não foi efetuado (fl. 4).
8. O contrato de seguro multirriscos habitação subscrito na Seguradora Lusitânia Seguros relativo ao imóvel propriedade da Reclamante foi resolvido automaticamente a partir da data da sua celebração por falta de pagamento do prémio respetivo (fl. 4).
9. A 24 de agosto de 2010, o Reclamado foi notificado pela Seguradora da resolução do contrato de seguro multirriscos habitação com a apólice yy (facto reconhecido pelo Reclamado em contestação e declarado pela Seguradora a fl. 4).
10. A Reclamante não foi notificada pela Seguradora da resolução do contrato de seguro multirriscos habitação com a apólice yy (fl. 4).
11. O Reclamado não informou a Reclamante da resolução pela Seguradora do contrato de seguro multirriscos habitação com a apólice yy.
12. Existiu o rebentamento de um cano da banheira no imóvel da Reclamante que causou humidade no piso inferior do prédio e danos no próprio imóvel propriedade da mesma (fls. 46, 52 e 53).
13. Os danos causados pelo rebentamento do cano obrigaram à colocação de nova canalização, banheira, azulejo e mosaico (fl. 46).
14. Foram efetuadas obras de reparação do rebentamento do cano da banheira pela empresa xxxx.
15. O custo de execução da obra pela empresa xxxx foi de 1.230 euros, acrescidos de IVA à taxa legalmente em vigor, no montante total de 1.512,90 euros (fls. 45 e 46).
16. A Reclamante forneceu os materiais necessários à execução da obra no montante de 154,03 euros (fatura n.º 2018A1/180777 da empresa xxxx – fl. 48) e de 456,03 euros (fatura n.º 1800009 da empresa xxx – fl. 54).

ii) Factos não provados

1. Não se dá por provado o conteúdo do contacto telefónico efetuado pela Reclamante previamente ao envio do fax constante da fl. 50 do processo, para o Sr. Gonçalo, colaborador do Reclamado na agência bancária onde foi contratado o crédito para aquisição da habitação e subscritos os seguros respetivos, por o mesmo ter sido contestado pelo próprio em sede inquirição de testemunhas. Não obstante aceitar-se que o telefonema tenha existido, a Reclamante declarou não ter presente os exatos termos do mesmo, não se recordando com exatidão se, além de pretender que o predito prémio passasse a ser efetuado por débito direto, tal como decorria com o prémio do seguro de vida contratado na mesma Seguradora, terá dado ordem para que se procedesse ao pagamento do prémio de seguro multirriscos constante do fax enviado ao Sr. Gonçalo.
2. Não se considera provado, por não terem sido junta ao processo documentação suficiente, que fundamente que o custo total da obra de reparação foi de 2.480,51 euros, como alegado pela Reclamante.

B) DO DIREITO

Entre a Reclamante e o Reclamado foi celebrado em 2010 um contrato de mútuo, que visou a concessão de crédito para a aquisição de habitação própria e permanente². Tendo em conta que a Reclamante é pessoa singular, que atuou com fins alheios à sua atividade profissional, e o Reclamado é pessoa coletiva que concedeu crédito no exercício da sua atividade comercial, estabeleceu-se entre ambos uma relação de consumo, à luz do plasmado no art. 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor (LDC).

O objeto do litígio reside em saber se o Banco Reclamado pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pela Reclamante em virtude da resolução de um contrato de seguro multirriscos por falta de pagamento do respetivo prémio, facto que não lhe foi comunicado e contra o qual não pôde, por esse motivo, como alega, reagir ou sanar. Trata-se em suma de apurar a responsabilidade bancária do Reclamado por incumprimento do dever de informação.

Como nos dá conta Paulo Duarte, o “problema da responsabilidade civil é, pois, o de saber quem, em que condições e em que medida, deve suportar o dano: se o próprio

² Até à aprovação do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, o regime do contrato de crédito à habitação encontrava-se disperso por vários diplomas. Atendendo a que o contrato de mútuo entre a Reclamante e o Reclamado foi celebrado em 2010, teve aplicação à data o regime plasmado no Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro.



lesado; ou um terceiro”³. No concreto âmbito que nos ocupa e segundo Menezes Cordeiro⁴ “[d]iz-se bancária a responsabilidade em que possa incorrer uma instituição de crédito, por atos praticados no exercício da sua atividade profissional”, podendo envolver diferentes situações, entre as quais o desrespeito de “deveres acessórios associados a prestações principais”; ou “deveres gerais de diligência, dirigidos às instituições de crédito”; ou ainda “determinações concretas do Banco de Portugal”. Há também que ter em conta, como reforça o autor em referência, que o Banco pode igualmente “ser chamado a responder por atos dos seus representantes, auxiliares ou agentes” (art. 800.º, n.º 1 do CC) “ou por factos praticados pelos seus comissários” (art. 500.º do CC).

Delimitado o “*thema decidendum*”, importará em sede de responsabilidade civil enquadrar o presente litígio numa das duas categorias em que se subdivide este instituto, em concreto haverá que determinar se em causa estará uma situação de responsabilidade civil extracontratual consubstanciando esta na “violação de deveres *gerais* de abstenção, omissão ou não ingerência, correspondentes aos *direitos absolutos*” ou, antes, estaremos perante um caso de responsabilidade contratual “resultante do não cumprimento, *lato sensu*, dos deveres relativos próprios das obrigações, incluindo os deveres acessórios de conduta, ainda que impostos por lei, no seio da complexa relação contratual”⁵.

É certo que os danos invocados pela Reclamante não resultaram diretamente do incumprimento das prestações principais que decorrem da celebração de um contrato de mútuo com o Reclamado. Com efeito, em causa está o facto de a Reclamante não ter podido acionar um contrato de seguro multirriscos celebrado com a Seguradora xxx, o qual foi revogado automaticamente desde a sua celebração por não ter sido pago o prémio inicial (de acordo com a resposta da própria Seguradora a fl. 4). Acontece que, tal revogação e não regularização da situação de incumprimento, com a consequente inexistência do devido contrato de seguro multirriscos, adveio da falta de informação por parte do Banco, o único notificado desta circunstância pela Seguradora.

Por outro lado, a adesão a um contrato de seguro multirriscos constituiu uma exigência do próprio Reclamado aquando da celebração do contrato de concessão de crédito, conforme se reconhece em sede de contestação. De resto, a opção pela Seguradora Lusitânia Seguros deveu-se à intermediação e aconselhamento levados a cabo pelos colaboradores do Reclamado, que diligenciaram e instruíram todo o processo de

³ DUARTE, Paulo (2018). *Casos Práticos de Solicitoria – Direito das Obrigações*, Almedina, p. 92.

⁴ CORDEIRO, António Menezes (2018). “Responsabilidade bancária, deveres acessórios e nexos de causalidade”, *Estudos de Direito Bancário I*, Almedina, pp. 9 e 10.

⁵ VARELA, João de Matos Antunes (1998). *Das Obrigações em geral – Vol. I*, 9.ª ed., Almedina, p. 539.

concessão de crédito à Reclamante, por se tratar da “Seguradora com quem o Banco trabalhava o que facilitava a subscrição dos seguros”, de acordo com as declarações da Reclamante em sede de julgamento, que se consideram fidedignas e plausíveis e não foram impugnadas ou colocadas em causa.

Ora, conforme ensina Calvão da Silva⁶, a relação jurídica entretecida entre um Banco e os seus clientes é uma “relação obrigacional complexa e duradoura, iniciada nas negociações de um primeiro contrato e desenvolvida continuamente por subseqüentes e repetidas ou renovadas operações de negócios firmadas pelas partes, muitas das quais novos contratos, em que, a par de prestações primárias (ou secundárias) surgirão obrigações acessórias de cuidado ou deveres de protecção cominados por acordo dos contraentes, pela lei ou pela boa fé, para satisfação do interesse do credor. Deste modo, a relação de cliente não é um (único) contrato geral, mas uma relação contínua e duradoura de negócios, assente em ligações especiais de confiança e lealdade mútua das partes, cuja violação na negociação, conclusão, execução ou pós-extinção de uma operação financeira acarreta responsabilidade contratual”. Denota ainda o mesmo autor que “esta especial relação obrigacional complexa, de confiança mútua e dominada pelo «*intuitu personae*», imporá à instituição financeira, mesmo no silêncio do contrato, padrões profissionais e éticos elevados numa política de “conhece o teu cliente”, traduzidos em deveres de protecção dos legítimos interesses do cliente, em consonância com os ditames da boa fé (art. 762º, nº 2 do Cód. Civil; arts. 73º e segs. da Lei-Quadro bancária): deveres de diligência e cuidado, deveres de alerta, aviso, advertência e prevenção para certos riscos e sua repartição, deveres de informação, deveres de discrição, sigilo ou segredo profissional, cuja inobservância ou violação poderá pôr em causa a “*uberrima fides*” do cliente e o “*intuitus personae*” da relação e assim originar a responsabilidade da instituição financeira imprudente ou não diligente”.

No presente processo está em causa o incumprimento por parte do Banco do dever acessório de informação da cliente relativamente à resolução de um contrato de seguro que a deixou, nessa medida, desprotegida face a sinistros ocorridos na sua habitação. Na esteira de Menezes Cordeiro⁷, os deveres acessórios, nos quais se incluem deveres de informação e de cuidado, “promovem o interesse do credor na integralidade da própria prestação e, ainda, na intocabilidade dos seus interesses colaterais: património e esferas física e moral”. No que tange aos deveres de informação são especialmente

⁶ SILVA, João Calvão da (2001). *Direito Bancário*, Almedina, pp. 335-336. Sobre esta questão, veja-se também, em termos jurisprudenciais e entre outros, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto relativo ao Proc. n.º 665/12.0TVPR.T.1, de 7 de janeiro de 2016.

⁷ CORDEIRO, António Menezes (2018). “Responsabilidade bancária, deveres acessórios e nexos de causalidade”, *Estudos de Direito Bancário I*, Almedina, p. 19.



relevantes, entre outras, “as informações relativas a modificações de circunstâncias que sobrevenham e que possam afetar a conduta das partes ou os seus interesses”.

Conclui-se, assim, que se em causa neste processo está a decisão sobre a responsabilidade do Reclamado, enquanto instituição bancária, decorrente do incumprimento de deveres acessórios de conduta subjacentes à relação contratual entretida entre Banco e cliente, dever-se-ão ter em conta as regras inerentes ao instituto da responsabilidade civil contratual. Em concreto, importa analisar a responsabilidade pelo incumprimento do dever de informação por parte do Reclamado relativamente à resolução do contrato de seguro multirriscos, o que terá impedido a regularização da situação e promovido a falta de proteção da cliente que não pôde acionar o dito seguro aquando do sinistro verificado no seu imóvel.

Ora, a responsabilidade civil pressupõe a verificação de cinco requisitos essenciais e cumulativos: facto, ilicitude, culpa, dano enexo de causalidade.

O facto corresponde a uma conduta humana, consciente e voluntária, podendo traduzir-se numa ação (facto positivo) ou numa omissão (facto negativo). No presente processo, o facto consubstancia-se no não cumprimento do dever de informação por parte dos colaboradores do Reclamado quanto à resolução do contrato de seguro multirriscos o que terá impedido a regularização da situação por parte da Reclamante e o acionamento do dito seguro aquando do sinistro relativo à deterioração da canalização e consequentes infiltrações na sua habitação e na da vizinha. Como se viu e resultou dos factos provados, a Seguradora apenas informou o Reclamado da resolução do contrato de seguro e este não logrou provar que informou ou comunicou, por sua vez, à Reclamante a dita resolução do contrato.

Já a ilicitude resulta da falta do cumprimento devido, o que pode decorrer da inobservância de estipulações contratuais, de normas legais ou dos princípios que regem a relação contratual. Em causa no presente processo estará o incumprimento do dever de informação por parte do Reclamado que, constituindo um dever acessório, se funda na boa fé e a exigência do seu cumprimento resulta diretamente da lei⁸ – art. 762, n.º 2 do CC. Como supra referido na esteira de Calvão da Silva, a especial relação obrigacional complexa entre um Banco e os seus clientes, “de confiança mútua e dominada pelo *«intuitu personae»*, imporá à instituição financeira, mesmo no silêncio do contrato, padrões profissionais e éticos elevados numa política de “conhece o teu cliente”, traduzidos em deveres de protecção dos legítimos interesses do cliente, em consonância com os ditames da boa fé”. Ora, a resolução do contrato de seguro deixou desprotegida a cliente Reclamante, cuja confiança na protecção dos seus interesses pelo

⁸ CORDEIRO, António Menezes (2018). “Responsabilidade bancária, deveres acessórios e nexo de causalidade”, *Estudos de Direito Bancário I*, Almedina, p. 23.

Banco Reclamado, imporia o dever de este lhe comunicar tal facto por forma a que pudesse resolver a situação junto da Seguradora e acionar de novo o predito seguro. Verificou-se, assim, o incumprimento do dever de informação por parte do Reclamado o qual decorre da relação de confiança depositada pela Reclamante no Reclamado, sendo imposto pelos ditâmes da boa-fé.

No que tange à culpa e estando-se no âmbito da responsabilidade contratual, resulta do art. 799, n.º 1 do CC uma presunção de culpa do devedor. Assim, incumbiria ao Reclamado provar que a falta de cumprimento do dever de informação à cliente sobre a resolução do contrato de seguro multirriscos não procede de culpa sua. Na verdade, como nos dá conta Menezes Cordeiro⁹, numa relação contratual “as partes são levadas a confiar uma na outra. Quando o fazem, elas baixam as suas defesas naturais, tornando-se, mutuamente, vulneráveis. Gera-se uma situação em que os envolvidos descaram a preocupação de obter informações, pelos seus próprios meios. (...) Por isso se gera uma situação que dá azo a obrigações específicas de informar”.

Ora, atendendo às provas carreadas ao processo dá-se por provado que a Seguradora, a 24 de agosto de 2010, apenas terá informado o Banco da revogação do contrato de seguro multirriscos por falta de pagamento (facto atestado pela própria Seguradora e reconhecido pelo Reclamado em sede de contestação). A Reclamante alega desconhecer este facto o que se comprova, não apenas pelas suas declarações, que se consideram sérias e credíveis, mas também por ter tentado perceber junto da Seguradora, agora em 2018, a razão de “não ter ativo o seu seguro”, revelando ter sempre confiado que manteria em vigor o seguro multirriscos.

No testemunho, que se considera credível, sério e isento, prestado por Paulo xxx, colaborador e testemunha apresentada pelo Reclamado, que exerce funções no serviço de reclamações deste, foi declarado que “será prática habitual contactar os clientes no sentido de se perceber porque não foi efetuado o pagamento de alguma obrigação mas que no caso concreto alguma coisa terá falhado” porque não existia no processo nenhuma indicação de que essa comunicação havia sido efetuada. Nenhuma das restantes testemunhas apresentadas pelo Reclamado atestou qualquer tentativa de contacto da cliente pelo Banco no sentido de a informar que o contrato de seguro multirriscos havia sido resolvido por falta de pagamento. Considera-se assim provado o incumprimento do dever de informação por falta de comunicação à cliente Reclamante relativamente ao não pagamento do prémio do seguro multirriscos e subsequente resolução, não tendo o Reclamado logrado provar que a falta de informação não procedeu de culpa sua.

⁹ CORDEIRO, António Menezes (2018). “Responsabilidade bancária, deveres acessórios e nexos de causalidade”, *Estudos de Direito Bancário I*, Almedina, p. 41.

No que concerne ao dano, equivale este “ao prejuízo da não-obtenção do resultado da prestação”¹⁰. No processo em análise, o dano consubstanciar-se-á nos prejuízos advindos do não cumprimento do dever de informação por parte do Reclamado quanto à resolução do contrato de seguro multirriscos impedindo a regularização da situação por parte da Reclamante e, subseqüentemente, ter podido imputar à Seguradora os riscos resultantes da deterioração da canalização da casa de banho do imóvel adquirido na sequência da concessão do crédito à habitação por parte do Reclamado e das necessárias obras de reparação, conforme se descreve no relatório de intervenção do empreiteiro a fl. 46 e que aqui se dá por integralmente reproduzido.

O rebentamento de um cano da banheira na habitação da Reclamante causou humidade no piso inferior do prédio, conforme se comprova por fotos do local (fls. 46, 52 e 53) e pelas declarações das testemunhas apresentadas pela Reclamante. Tal obrigou à colocação de nova canalização, banheira, azulejo e mosaico (fl. 46). A Reclamante apresentou faturas das despesas custeadas a expensas da própria com a respetiva obra de reparação, que a seguir se descrevem:

- custo de execução da obra pela empresa xxxx no valor de 1.230 euros, acrescidos de IVA à taxa legalmente em vigor, no montante total de 1.512,90 euros (fls. 45 e 46).
- custo dos materiais necessários à execução da obra no montante de 154,03 euros (fatura n.º 2018A1/180777 da empresa xxxx - fl. 48) e de 456,03 euros (fatura n.º 1800009 da empresa xxxx - fl. 54).

A Reclamante não apresentou prova documental ou testemunhal de outros custos ou despesas, pelo que apenas se poderá contabilizar em sede de danos patrimoniais as despesas comprovadas pela documentação aduzida no valor total de 2.122,96 euros. Não foram alegados outros danos, designadamente morais ou não patrimoniais.

No âmbito da reclamação produzida e ainda pela posição manifestada em julgamento, a Reclamante aceita deduzir aos custos tidos com a obra (e que poderia imputar em sede de seguro multirriscos) o valor dos prémios que teria pago se o respetivo contrato não tivesse sido resolvido pela Seguradora. Esta é de resto a solução protagonizada pela nossa lei que adota no art. 566, n.º 2 do CC a teoria da diferença, medindo-se o dano pela “diferença entre a *situação real* actual do lesado e a situação (*hipotética*) em que ele se encontraria, se não fosse o facto lesivo”¹¹. Assim sendo, se não fosse o ato lesivo, a Reclamante poderia ter acionado o seguro multirriscos que abrangeria os custos relativos à reparação do rebentamento do cano donde resultaram as infiltrações. Contudo, teria de ter pago os prémios de seguro desde 2010 até ao momento em que

¹⁰ CORDEIRO, António Menezes (2018). “Responsabilidade bancária, deveres acessórios e nexos de causalidade”, *Estudos de Direito Bancário I*, Almedina, p. 25.

¹¹ VARELA, João de Matos Antunes (1998). *Das Obrigações em geral - Vol. I*, 9.ª ed., Almedina, pp. 620-621.

ocorreu o sinistro (junho de 2018). De acordo com a cópia do recibo n.º 154174 relativo ao pagamento do prémio do seguro multirriscos habitação, com a apólice 34-0115634, a Reclamante deveria ter pago trimestralmente o valor de 22,73 euros desde 17/05/2010 até junho de 2018 (trinta e dois trimestres correspondentes a oito anos durante os quais estaria vigente o contrato de seguro multirriscos), o que perfaz a quantia total de 727,36 euros.

Assim, os danos sofridos pela Reclamante cifram-se no montante global de 1395,60 euros (2.122,96 euros respeitantes aos custos da obra menos o montante de 727,36 euros referentes aos prémios de seguro que deveriam ter sido pagos à Seguradora).

A responsabilidade do Reclamado dependerá ainda da prova do nexo de causalidade entre o não cumprimento do dever de informação por parte do Banco e os danos sofridos pela Reclamante. Segundo nos dá conta Menezes Cordeiro¹², o “nexo de causalidade é hoje entendido em sentido normativo ou axiológico: perante um dano ocorrido, a conduta da pessoa a responsabilizar deve ter funcionado como *conditio sine qua non* do prejuízo o qual deve, ainda, inscrever-se no círculo de bens tutelado pela norma jurídica violada”. Assim, no processo em decisão a responsabilidade do Reclamado dependerá de se provar que a Reclamante não teria de custear a expensas próprias as obras de reparação no seu imóvel (dano), o que na verdade não teria ocorrido se a mesma tivesse sido informada da resolução do contrato de seguro (facto lesivo) e, nessa medida, tivesse tido a possibilidade de regularizar a situação junto da Seguradora. A não regularização do incumprimento da sua obrigação de pagamento do prémio inerente ao contrato de seguro verificou-se porque o Reclamado nunca terá informado a Reclamante da resolução daquele contrato e foi o único a ser notificado dessa situação.

É certo que incumbiria à cliente assegurar o cumprimento do contrato de seguro e foi por falta de pagamento do mesmo que a sua revogação ocorreu. Mas não é menos certo e provado que em nenhum momento a cliente manifestou vontade de não pagar ou de resolver o contrato. A cliente confiou que o contrato estava em vigor e o seu pagamento ocorria mensalmente através de débito direto, tanto que uma vez verificado o sinistro se dirigiu ao Banco para poder saber como acionar o seguro. A Reclamante atestou que foi sempre sua intenção manter o contrato de seguro, tendo inclusive pretendido que o seu pagamento ocorresse por débito direto para evitar quaisquer incumprimentos ou atrasos.

¹² CORDEIRO, António Menezes (2018). “Responsabilidade bancária, deveres acessórios e nexo de causalidade”, *Estudos de Direito Bancário I*, Almedina, p. 46.

A reclamante, nas suas declarações de parte, apresentou-se em audiência arbitral a relatar, de forma clara e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, assumindo e revelando um espírito de colaboração com o Tribunal em prol da justa composição do litígio, tendo deixado claro que teria promovido a resolução da situação de incumprimento junto da Seguradora se tivesse tomado conhecimento da resolução do contrato. Não pode ser aduzido que competiria à Reclamante perguntar por uma situação que desconhecia. Como refere Menezes Cordeiro os “deveres de informação recaem sobre a parte que detenha o conhecimento da matéria. Naturalmente, eles poderão ser mais intensos, perante a parte mais débil. Não dependem, porém, de explícitas perguntas: nem isso faria sentido pois, em regra, só pergunta quem sabe”¹³.

Pelo que todo o litígio e os danos sofridos pela Reclamante decorreram da inobservância do dever de informação e cuidado por parte do Reclamado e dos seus colaboradores, fundados na confiança suscitada na Reclamante pela relação jurídica entretida com a agência bancária no âmbito do contrato de concessão de crédito à habitação que celebrou.

III. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação procedente, condenando o Reclamado a pagar à Reclamante o valor de 1395,60 euros (mil trezentos e noventa e cinco euros e sessenta cêntimos) a título de prejuízos sofridos com o incumprimento dos deveres acessórios de informação que sobre si impendiam.

Notifique-se.

Leiria, 16 de novembro de 2018

A Juiz-árbitro

(Cátia Marques Cebola)

¹³ CORDEIRO, António Menezes (2018). “Responsabilidade bancária, deveres acessórios e nexos de causalidade”, *Estudos de Direito Bancário I*, Almedina, p. 23.

Resumo:

- O objeto do litígio reside em saber se o Banco Reclamado pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pela Reclamante em virtude da resolução de um contrato de seguro multirriscos por falta de pagamento do respetivo prémio, facto que não lhe foi comunicado e contra o qual não pôde, por esse motivo, como alega, reagir ou sanar. Trata-se em suma de apurar a responsabilidade bancária do Reclamado por incumprimento do dever de informação.
- Incumbiria ao Reclamado provar que a falta de cumprimento do dever de informação à cliente sobre a resolução do contrato de seguro multirriscos não procede de culpa sua, o que não logrou.
- Deu-se por provado que os danos sofridos pela Reclamante decorreram da inobservância do dever de informação e cuidado por parte do Reclamado e dos seus colaboradores, fundados na confiança suscitada na Reclamante pela relação jurídica entretida com a agência bancária no âmbito do contrato de concessão de crédito à habitação que celebrou.
- Termos em que se julgou a ação procedente, condenando-se o Reclamado a pagar à Reclamante o valor de 1395,60 euros (mil trezentos e noventa e cinco euros e sessenta cêntimos) a título de prejuízos sofridos com o incumprimento dos deveres acessórios de informação que sobre si impendiam.