

**Proc. n.º 1979/2024**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A., residente na -----, contribuinte fiscal --- --- ---.

Reclamada: B., sociedade anónima com sede em -----, titular do NIPC --- --- ---.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 24 de junho de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente a pagamentos efetuados na conta associada a um cartão de crédito.

O reclamante queixa-se de a reclamada ter debitado pagamentos em duplicado, de não ter respeitado modalidades de pagamento licitamente selecionadas pelo reclamante e de ter procedido à cobrança indevida de juros e de importâncias a título de imposto de selo. Concretamente, o reclamante queixa-se de terem sido pagos indevidamente em duplicado os valores de 158,29 eur e de 13,43 eur. Por outro lado, entende que não deveriam ter sido cobrados juros sobre um conjunto de movimento que indica.

A reclamada apresentou oposição em que procurou justificar os sucessivos movimentos da conta.

### Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 12 de setembro de 2024, diligência a que compareceu o reclamante e a reclamada (devidamente representada pela respetiva e Ilustre Mandatária). O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

### Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) O reclamante e a reclamada celebraram entre si o acordo de prestação de serviços de pagamento e emissão de moeda eletrónica e de atribuição de crédito acessório,

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- mediante o qual a reclamada atribui ao reclamante um cartão de pagamento e crédito para sua utilização.
- B) No dia 20 de março de 2024, o reclamante efetuou o pagamento da quantia de 158,29 eur com recurso ao cartão de crédito da reclamada.
  - C) O pagamento referido em B) surge identificado no extrato emitido em 15 de abril de 2024 com a seguinte indicação: “Pagamento IGCP -----”.
  - D) O pagamento referido em B) surge identificado no extrato com a indicação de 3x sem juros.
  - E) No extrato referido em B) é considerada a cobrança de 1/3 de 158,29 eur na secção destinada a “Modalidades fracionadas”.
  - F) No extrato emitido em 15 de maio de 2024 é considerada a cobrança de 1/3 de 158,29 eur na secção destinada a “Modalidades fracionadas”.
  - G) No extrato emitido em 15 de junho de 2024 é considerada a cobrança de 1/3 de 158,29 eur na secção destinada a “Modalidades fracionadas”.
  - H) Os valores referidos em E) a G) dizem respeito ao reembolso do movimento referido em B).

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados resultaram essencialmente da análise de prova documental, designadamente os extratos e contrato juntos à oposição da reclamada.

#### Fundamentação jurídica

A forma como a reclamação foi apresentada faz com que a mesma deva ser tratada de acordo com as regras próprias das ações de simples apreciação negativa. Ou seja, o reclamante pede que se declare que não é devido o pagamento dos 158,29 eur, bem como a quantia de 13,43 eur cobrados pela reclamada. Nas ações de simples apreciação negativa, é à reclamada que compete alegar e provar os factos constitutivos do seu direito, neste caso, do direito de cobrar os valores que foram sendo cobrados ao longo do período de vigência do contrato. Aliás, em casos como o destes autos, o ónus de alegação e prova resulta substancialmente reforçado porque se funde com o dever de informação, considerando que se trata de um contrato de natureza financeira em que existe uma evidente assimetria entre o consumidor e o prestador de serviços no que se refere ao controlo (conhecimento e atuação) que exercem sobre os

termos da celebração e do cumprimento do contrato. Do que fica dito resulta que seria da reclamada o ónus de explicar o porquê de ter cobrado duas vezes as quantias indicadas pelo reclamante.

Sucedo que ao reclamante compete a alegação e prova do motivo que o legitima a recorrer à intervenção da arbitragem. No caso concreto, o reclamante deveria provar que pagou duas vezes a quantia de 158,29 eur. Em sede de reclamação, o reclamante alega o seguinte: “Em 20.03.2024, foi-me debitado por inteiro o valor de 158,29 eur, valor apresentado para pagamento três vezes sem juros”. Contudo, não o demonstra minimamente. O que resulta da análise à documentação junta aos autos de reclamação é que todos os movimentos a débito e a crédito (isto é, movimentos em que o reclamante utiliza o cartão para pagamentos, comissões e juros, por um lado, e pagamento efetuados pelo reclamante para abater ao saldo, por outro) são apresentados e cobrados sob a forma de duas contas correntes, uma relativa a pagamentos na modalidade de final do mês, outra relativa a pagamentos fracionados. Os 158,29 eur aparecem como pagamento efetuado com utilização do cartão e são cobrados em conta corrente na modalidade de pagamentos fracionados. Mas nada indica que tenha havido qualquer espécie de cobrança em duplicado. O mesmo vale para os 13,43 eur que o reclamante também refere. Houve efetivamente dois pagamentos de 13,43 eur, ambos reportados ao dia 30 de abril e ambos aparentemente considerados na conta corrente para efeitos de formação do saldo.

Isto é, falha o pressuposto da alegação pelo demandante da concreta suspeita ou dúvida (relevante ou pertinente) que poderia obrigar a reclamada a ter de justificar o direito a cobrar valores ao reclamante.

Nessa medida e quanto a este aspeto, a reclamação deve ser julgada improcedente.

No que se refere aos juros, também não resultou provado que o reclamante beneficiasse da isenção de juros que refere, sendo certo que essa isenção não resulta da documentação contratual junta aos autos (sendo, aliás, certo que o reclamante também não indica o concreto fundamento para a perspetiva que invoca).

No essencial, perpassa do teor da reclamação uma evidente falta de entendimento recíproco entre as partes quanto à dinâmica dos direitos e obrigações de cada uma delas, de tal modo que não parece evidente que comunguem do mesmo entendimento quanto a terem sido efetuados ou serem devidos os designados “reembolsos antecipados”.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada, com o que vai absolvida a reclamada do pedido efetuado pelo reclamante.

Notifique-se.

Braga, 22 de setembro de 2024

O Juiz-Árbitro