

## Sentença Arbitral

**Processo n.º 398/2019.**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos impondo-se, por isso, nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos (**artigo 9.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada); **2.º** O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada); **3.º** Ao dificultar a possibilidade da demandante cancelar o seu cartão de débito a demandada prestou um serviço defeituoso violando, desse modo, o direito da demandante à proteção dos seus interesses económicos e, conseqüentemente, obrigando-a a indemnizar aquela pelos danos patrimoniais e não patrimoniais daí resultantes.

### **I. - Relatório:**

#### **A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

A demandante A, residente na Rua Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 398/2019, contra a demandada B.

Por se tratar de arbitragem facultativa a demandada optou aderir à arbitragem como meio de resolução deste litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.



De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, no reembolso das quantias levantadas com o cartão de débito que lhe foi furtado e uma compensação pelos danos morais decorrentes do tempo perdido e cansaço psicológico com fundamento nas “barreiras” que lhe foram colocadas pela demandada no cancelamento do seu cartão de débito.

A demandada, por sua vez, em todas as fases do processo só se pronunciou uma vez, na fase de “Mediação”, através do envio de um e-mail ao qual anexou uma missiva dirigida à demandante.

A missiva em causa consubstancia a posição da demandada relativamente à reclamação inicial da demandante da qual resulta, em suma, a sua recusa em assumir qualquer responsabilidade na situação que motivou a referida reclamação.

Notificadas para a junção de documentos que o tribunal considerou necessários para o apuramento da verdade e a justa composição do litígio só a demandante deu cumprimento à notificação.

A demandada pura e simplesmente nada disse e o seu silêncio não deixará de ser apreciado e valorizado em sede na apreciação das matérias de facto e direito, porquanto, pese embora, da aplicação conjugada do regulamento do CNIACC e da LAV resulte que a omissão de contestação pela demandada, como foi o caso, não se considera, em si mesma, uma aceitação dos factos e dos pedidos alegados pela demandante (**artigo 35.º/2**, da LAV).

### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.



Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos os factos e alguns documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude da demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e a demandada ter aderido à arbitragem como meio de resolução do referido litígio.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de “Mediação”.

**C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 17-09-2019, pelas 10:00.

As partes não se encontravam presentes nem se fizeram representar.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.



## **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

As partes não estiveram presentes nem se fizeram representar.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Pela presente ação a demandante pretende o reembolso da quantia que lhe foi retirada da conta bancária em consequência do furto do seu cartão de débito e, ainda, de uma compensação monetária por conta dos danos morais que alega ter sofrido com o tempo perdido e o cansaço psicológico causado pela atuação da demandada.

Dos presentes autos consta o valor da quantia que a demandante pretende ver reembolsada.

Contudo e não obstante ter sido notificada para o efeito a demandante não liquidou o valor da compensação monetária relativa aos danos morais que alega ter sofrida.



Invocando a norma do **artigo 569.º**, do Código Civil, informou os autos que não sabia quantificar a indemnização e contava com a experiência deste centro de arbitragem para fazê-lo.

Como se dará conta mais à frente a este centro de arbitragem e ao seu tribunal arbitral está vedada a possibilidade de fixar, em substituição das partes, o valor das compensações monetárias pelos danos morais que alegam ter sofrido, porquanto os limites da condenação, previstos no **artigo 609.º**, do Código do Processo Civil, aplicáveis, supletivamente, a este litígio em virtude do regulamento do CNIACC ser omissivo quanto a esta situação, determinam que *“Se não houver elementos para fixar o objeto ou a quantidade, o tribunal condena no que vier a ser liquidado, sem prejuízo de condenação imediata na parte que já seja líquida.”* (**artigo 609.º/2**, do CPC).

Este tribunal arbitral poderá pronunciar-se acerca da existência ou dos danos morais invocados pela demandante, o que fará, necessariamente, nesta sentença, no momento adequado para o efeito.

Caso se provem, total ou parcialmente, os danos morais que alegou poderá o demandante, posteriormente, se assim entender, em sede de execução de sentença, liquidar o montante da compensação e reclamar da demandada o pagamento do respetivo valor.

Analisado o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€1.992,18**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da quantia que a demandante reclama da demandada (cfr. fls.5 da reclamação inicial).

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.992,18** (mil novecentos e noventa e dois euros e dezoito cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumprido, por isso, decidir.



**III. – Enquadramento de Facto:**

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) No dia 02-11-2018 a demandante encontrava-se em \_\_\_\_\_ quando lhe furtaram uma carteira com documentos e cartões bancários;
- b) A demandante deu pela falta da carteira às 21:00, sensivelmente, da hora \_\_\_\_\_;
- c) A demandante contactou as entidades B, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ para cancelamentos seus cartões bancários;
- d) A demandante contactou a demandada B através dos números \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ para cancelamento do seu cartão de débito;
- e) Todas as tentativas de contato telefónico revelaram-se infrutíferas;
- f) A demandante conseguiu cancelar todos os seus cartões bancários através de contactos telefónicos à exceção do cartão de débito da demandada B;
- g) O cartão de embarque da demandante assinala as 22:25 como hora de embarque, as 22:55 como início do voo e as 23:15 a hora de chegada a \_\_\_\_\_;
- h) A demandante tentou contactar telefonicamente a demandada quando aterrou em \_\_\_\_\_ para cancelamento do cartão de crédito;
- i) A demandante conseguiu cancelar o seu cartão de débito às 23:57 através da “B online”;
- j) No dia 03-11-2018 a demandante deslocou-se ao balcão da B nas \_\_\_\_\_, comunicou a situação do furto do cartão de débito e prestou todas as informações e documentos que lhe solicitaram;
- k) Perante a ausência de resposta da demandada no dia 07-12-2018 apresentou uma reclamação por escrito no balcão da B nas \_\_\_\_\_;
- l) No dia 10-01-2018 apresentou uma reclamação na página do Banco de Portugal;
- m) No dia 12-12-2018 a demandante apresentou uma reclamação de transação fraudulenta com cartão de débito;
- n) A demandada só respondeu à reclamação da demandante através de missiva datada de 01-02-2019.



- o) A demandante deslocou-se ao balcão da B das \_\_\_\_\_ nos dias 3 e 7 de Novembro e 10 de Dezembro de 2018.

Os factos contantes das alíneas a) a o), da matéria de facto dada como provada, foram alegados pelas partes nos seus documentos e resultaram provados, em parte, da sua admissão por acordo e/ou por confissão, bem como do teor dos documentos juntos aos autos e não impugnados.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) Os movimentos contestados pela demandante foram efetuados com a leitura do chip do cartão de débito e validados com a introdução do código PIN;
- b) Existência da gravação das chamadas telefónicas da demandante para a demandada;
- c) A demandante é aderente da “APP \_\_\_”;
- d) Os contatos para comunicação deste tipo de ocorrências constam das condições gerais de abertura de conta e prestação de serviços.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A demandante reclama da demandada o reembolso da quantia total que lhe foi retirada da sua conta bancária por conta do furto do seu cartão de débito e, ainda, uma indemnização pelos danos morais causados pela perda de tempo e cansaço psicológico, com fundamento na atuação da demandada, designadamente nos obstáculos que lhe criou quando pretendeu cancelar o cartão de débito, por um lado, e na atuação da demandada posteriormente ao cancelamento do cartão de débito, por outro.

Por sua vez a demandada na única vez em que veio aos autos pronunciar-se acerca dos pedidos da demandante limitou-se, em suma, a negar qualquer responsabilidade na situação em causa (cfr. **fls.12** dos autos).

Vejam, então, se assiste razão à demandante nas suas pretensões:



Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, que a demandante nas condições em que se encontrava no momento em que constatou o furto dos seus cartões bancários de crédito e débito promoveu, com diligência e rapidez, todas as diligências que seriam exigíveis ao “homem médio” numa situação deste género.

Encontrando-se numa viagem de metropolitano a caminho do aeroporto para viajar de avião com data e hora marcada a demandante, confrontada com o furto da sua carteira, teve a serenidade necessária para participar o furto às autoridades policiais e contatar várias entidades bancárias com vista ao cancelamento dos seus cartões com o propósito de evitar a situação que que motivou a sua reclamação junto do CNIACC e que constitui, agora, o objeto deste litígio.

Da documentação junta aos autos em cumprimento do despacho de 27-08-2019 resulta, desde logo, que a demandante contactou as entidades seguintes: B, aqui demandada, \_\_\_\_, \_\_\_\_ e \_\_\_\_.

Essas chamadas foram realizadas num período temporal muito curto, entre as 21:03 e 22:37, tendo a demandante logrado cancelar todos os cartões de crédito e débito à exceção do cartão de débito da B, aqui demandada.

Confrontando o detalhe de comunicações e consumos da demandante com o cartão de embarque, juntos aos autos, temos, ainda, que a demandante tentou até à hora limite de embarque contatar a demandada com vista ao cancelamento do seu cartão de débito.

A tudo isto acresce, ainda, que a partir do momento em que entrou no avião não mais lhe foi possível contatar qualquer entidade com vista ao cancelamento do referido cartão.

É do conhecimento público que dentro dos aviões são expressamente proibidas comunicações de qualquer espécie.

Aliás, os telefones móveis atuais já vêm equipados com uma funcionalidade própria para viajar de avião, designada como “modo de voo”, que permite manter o telefone ligado, mas sem acesso à rede de comunicações móveis.



Acresce, igualmente, que logo que chegou a \_\_\_\_ a demandante voltou a contactar a demandada com vista ao cancelamento do seu cartão de crédito e essa tentativa revelou-se, novamente, infrutífera.

Também resulta suficientemente provado que a demandante só conseguiu, finalmente, cancelar o seu cartão de débito através do “home banking” com recurso ao site “B direta”.

Igualmente dado como provado temos a circunstância que o número \_\_\_\_, que surge no canto superior esquerdo da página da demandada na internet, só é contactável no território nacional.

Ainda como relevante para a decisão da causa temos o facto de o número \_\_\_\_ não estar visível na página principal da demandada.

Para poder obter este número revela-se necessário que os clientes acedam ao espaço “cartões”, depois à “segurança de cartões” e depois, ainda, a “situações de emergência” para obter, finalmente, o número em causa.

Isso mesmo foi constatado pelo árbitro signatário da presente sentença mediante a consulta da página da demandada na internet.

Dada a importância de um assunto como são os cartões de débito e de crédito é imperativo que as entidades bancárias divulguem a sua informação, designadamente os números de contato telefónico, de forma transparente, acessível e fácil na ótica do utilizador, ou seja, do “homem médio”.

Só assim estarão a prestar o serviço nos termos e condições a que estão obrigadas por força do regime legal da defesa dos consumidores, consagrado na Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.



Da matéria de facto resulta provado, ainda, que o comportamento da demandada após o cancelamento do cartão de débito não se revelou adequado porquanto a demandada para obter informações tão simples como a data de resposta à sua reclamação, passou por um “calvário”.

Por isso afigura-se totalmente credível a versão dos factos apresentada pela demandante na medida em que mesmo na fase “arbitral” a demandada comportou-se como se o litígio não existisse.

Embora a não contestação dos factos em fase “arbitral” não importe a sua aceitação pela demandante, nos termos do **artigo 35.º/2**, da LAV, este tribunal terá, contudo, de apreciar a conduta omissiva da demandada que se traduziu, desde logo, no incumprimento do seu despacho datado de 27-08-2019, que constitui, por si só, uma violação grosseira do princípio da cooperação entre as partes e o tribunal, que se encontra consagrado no **artigo 7.º**, do CPC, e que se justifica ser invocado nesta sede porque o comportamento da demandada traduz-se, precisamente, na falta de cooperação.

Disso é exemplo a ausência de resposta ao referido despacho em que a demandada é notificada para juntar aos autos a transcrição das gravações das chamadas telefónicas mencionadas na missiva que enviou à demandante com data de 05-07-2019, cópia das “*Condições Gerais de Abertura de Conta e Prestação de Serviços*” e o comprovativo de adesão da demandante à “APP \_\_\_\_\_”.

A demandante pura e simplesmente não deu cumprimento, total ou sequer parcial, ao despacho deste tribunal, sendo certo que tinha o ónus de fazê-lo, nos termos do **artigo 342.º/1**, do Código Civil, porquanto os elementos de prova que lhe foram solicitados destinavam-se a permitir ao tribunal concluir quanto a veracidade dos factos alegados pela mesma na missiva datada de 05-07-2019 que enviou à demandante.

Na mesma a demandada afirma a existência da gravação das chamadas telefónicas da demandante, que a demandante é aderente da “APP \_\_\_\_\_” e que os contatos para comunicação deste tipo de ocorrências constam das condições gerais de abertura de conta e prestação de serviços.



Todavia não provou nenhum destes factos pese embora lhe tenha sido concedida a possibilidade para o efeito.

Temos, assim, que a demandante provou os factos relevantes para a decisão da causa em cumprimento do ónus da prova enunciado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

**Em suma:** da matéria de facto dada como provada resulta um conjunto de comportamentos da demandada que no entendimento deste tribunal consubstanciam a prestação de ser um serviço defeituoso que violou os direitos da demandada, designadamente o direito à proteção dos seus interesses económicos, previsto no **artigo 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Este diploma consagra no referido **artigo 9.º**, sob a epígrafe “Direito à proteção dos interesses económicos”, que o *“O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.”*

Por sua vez o **artigo 12.º/1**, do mesmo diploma, dispõe que *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.”*

Aplicando o direito consagrados nestas normas aos factos relevantes para a decisão desta causa arbitral este tribunal não tem dúvidas que a atuação da demandada consubstancia uma prestação de serviços defeituosos no âmbito da vigência do contrato que celebrou com a demandante e que tem por objeto o cartão de débito que lhe foi furtado.

Os serviços prestados revelam-se defeituosos em dois momentos distintos: num primeiro momento quando a demandante tentou cancelar o seu cartão de débito e num segundo momento quando a demandante procurou incessantemente obter uma resposta cabal da demandada à reclamação que apresentou após o cancelamento do referido cartão.

Da matéria de facto dada como provada não restam, igualmente, dúvidas para este tribunal que a demandada não tratou a demandante com lealdade e boa-fé, pelo contrário.



A inacessibilidade do contato telefónico \_\_\_\_\_ no estrangeiro, a impossibilidade de cancelamento do cartão de débito em \_\_\_\_\_ e Portugal através do número \_\_\_\_\_, a dificuldade de obtenção deste último número através da página da demandada na internet e as dificuldades na obtenção de informações após a apresentação da reclamação, constituem, no entendimento deste tribunal, sinais claros da violação, pela demandada, dos direitos da igualdade material dos intervenientes, da lealdade e da boa-fé, consagrados no **artigo 9.º/1**, acima referido.

Ao atuar deste modo a demandada prestou serviços defeituosos à demandante, violou o direito à proteção económica dos seus direitos e causou-lhe danos patrimoniais e não patrimoniais.

Os danos patrimoniais dizem respeito aos valores que foram retirados indevidamente da conta de demandante por conta do furto do seu cartão de débito e que se totalizam a quantia de **€1.992,18**.

Os danos não patrimoniais, que a demandante declarou não conseguir indicar nesta fase, resultam do tempo perdido e do cansaço psicológico que lhe causou o comportamento da demandada.

Considerando os factos dados como provados este tribunal entende que o comportamento da demandada é suscetível de ter causado tais danos à demandante.

Em face do exposto este tribunal considera que assiste razão à demandante nos pedidos formulados na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela procedência da ação e condenação da demandada nos pedidos.

### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente**, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **condeno a demandada no reembolso à demandante da quantia de €1.992,18** (mil novecentos e noventa e dois euros e dezoito cêntimos), e, ainda, no **pagamento de uma indemnização por danos morais** a liquidar em execução de sentença.



**arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.992,18** (mil novecentos e noventa e dois euros e dezoito cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

**Braga, 30-09-2019.**

O Árbitro,  
Alexandre Maciel.