

Processo: 102/2022

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. Todas as pessoas, sejam ou não partes na causa, têm o dever de prestar a sua colaboração para a descoberta da verdade, respondendo ao que lhes for perguntado ou facultando o que for requisitado e praticando os atos que forem determinados – sem prejuízo dos casos em que é legítima a recusa, o que está previsto;

2. Se o recusante for parte, o tribunal aprecia livremente o valor da recusa para efeitos probatórios (cf. art.º 7º, e nºs 1 e 2 do art.º 417º, ambos do CPC);

3. Uma vez que se provou o tipo, detalhe, montante da transação e respetiva data de processamento, há que considerar demonstrado o cumprimento da obrigação de reembolso (de valores indevidamente cobrados) por parte da Demandada (nºs 1 e 2 do art.º 762º do Cód. Civil), não obstante a falta de verificação das transferências para a conta do Demandante – informação a que só o próprio tem acesso.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante **A** formalizou no dia 17 de Janeiro de 2022, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B** nos termos da qual vem peticionar a devolução de valores que considera indevidamente e por esta cobrados, no âmbito da utilização do Cartão ----, no total de €178,35.

Alega,

- ✓ No âmbito da utilização do Cartão de Crédito, desde o extrato do mês de fevereiro – altura em que alterou o IBAN e conta de cobrança da mensalidade do Cartão ----, na modalidade de 100% do valor utilizado e sem juros – que não foram cobradas, por diversas vezes, as mensalidades do extrato do cartão
- ✓ Tem duas autorizações de débito direto em aberto, em duas entidades diferentes, e não houve pedido de cobrança
- ✓ Contactou por diversas vezes o suporte, sem sucesso e com gasto de tempo
- ✓ Uma vez que não cobraram por débito direto, recebeu várias notificações por *sms*, com indicação de valor em dívida e solicitação de pagamento via “*entidade/referencia*” em menos de 24h – o que sempre cumpriu mesmo com os inerentes inconvenientes



- ✓ Ainda assim, dos extratos consta cobrança de juros, imposto de selo e comissões por falta de pagamento
- ✓ O que é um absurdo, porque o não pagamento na data de cobrança não é da sua iniciativa, mas devido a erro da Demandada (cf. mail que recebeu, de 5.09.2021, e que reproduz)
- ✓ Apresenta, ainda, um resumo dos valores indevidamente cobrados e que pretende que sejam devolvidos, no total de €178,35

Juntou ao processo: cópia de comunicação trocada com o Apoio ----- (5 de Setembro de 2021), Condições Particulares do Contrato de Crédito celebrado, extratos emitidos (fls 4, 6 a 22, 24 a 58).

1.2. A Demandada, B, respondeu e, em síntese:

- Esclarece que é responsável pela emissão e concessão de crédito associado a operações de pagamento ----, e confirma que o Demandante procedeu à alteração do IBAN em 24.02.2021
- Tendo sido cobrados e já anulados juros e encargos de €57,51 – devolvidos ao Demandante
- O saldo em dívida corresponde, à data, a €0,

1.3. O Demandante, notificado da posição da Demandada não aceitou que lhe tenham sido devolvidos todos os juros e encargos indevidamente cobrados, que refere, e salienta não ter tido uma explicação.

1.4. A Demandada, instada pelo tribunal arbitral para o efeito, veio esclarecer os movimentos e juntou, em 23 e 30 de maio e ao processo, ficheiros detalhados das transações e movimentos, designadamente as devoluções/anulações/estornos realizados pelo B ao Demandante.

Sustenta, com suporte no ficheiro de 30.05.22, que o total de juros e encargos cobrados ascendeu ao montante de €78,35 e o valor devolvido é de €91,14, nada mais sendo devido.

B - Saneador

Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Em causa, a celebração de Contrato de Prestação de Serviços de Pagamento e de emissão de Moeda Eletrónica, nos termos do qual foi atribuída uma linha de crédito ao Demandante utilizada através do Cartão -----.

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000) – cf. nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redação da Lei 63/2019 de 16 de Agosto.

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo. Como decorre do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €178,35 (cento e setenta e oito euros e trinta e cinco cêntimos), correspondente ao valor atribuído pelo Demandante à sua reclamação, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

As partes têm personalidade jurídica e são legítimas.

Não foram deduzidas exceções.

Cumprе apreciar e decidir.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

C – Delimitação do objeto do Litígio

Incumprimento do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, designadamente pela Demandada (cobrança indevida de encargos e comissões).

Apreciação da prova apresentada relativa ao reembolso do montante devido ao Demandante.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. A Demandada, B, é responsável pela emissão e concessão de crédito associado a operações de pagamento do Cartão -----;
- II. Em 03.11.2015, entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de Pagamento e de emissão de Moeda Eletrónica com vista à emissão e utilização do Cartão ---, abertura e gestão das Contas de Pagamento a ele associadas;
- III. Nos termos do contrato (II), foi aberta uma linha de crédito associada à conta Pagamento a crédito a utilizar, apenas, através do Cartão ----;
- IV. O Cartão ---- é um instrumento de pagamento nominativo possibilita que o Demandante efetue operações de pagamento a débito e a crédito e, ainda, que selecione previamente qual a conta de pagamento que pretende utilizar para execução da operação, sendo as utilizações a crédito suportadas pela linha de crédito atribuída;
- V. No dia 24.02.2021, o Demandante alterou o IBAN associado;
- VI. A Demandada procedeu, no extrato, à anulação dos encargos/comissões indevidamente cobrados ao Demandante, na sequência da alteração do IBAN;
- VII. Como consequência da anulação dos encargos/comissões no extrato do Demandante, a Demandada, entre 23.04.2021 e 16.05.2022, procedeu à devolução do montante de €91,14 ao Demandante.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, foi identificado o seguinte facto não provado:

- I. Não se provou que a Demandada tenha cobrado indevidamente ao Demandante a quantia total de €178,35, relativa a encargos, juros e comissões.

E – Da fundamentação de facto

Os factos atinentes ao contrato celebrado entre as partes (I a IV), considerados provados, resultam dos documentos juntos pelo Demandante (não impugnados pela Demandada) relativos ao Contrato e respetivas Condições Particulares e anexos.

A Demandada aceitou a data da alteração do IBAN pelo Demandante (V).

É certo que na sequência da alteração do IBAN a Demandada cobrou, indevidamente, encargos e comissões – facto que lhe é imputável, o que não esteve em causa.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



No entanto, do ficheiro que a Demandada juntou ao processo e como esclareceu e demonstrou (concretamente especificou) em tribunal e em audiência, já foram efetuados os acertos, designadamente através da anulação dos encargos e comissões indevidamente cobrados, refletidos no extrato dos movimentos.

Também esclareceu a mandatária da Demandada que o valor em causa, de €91,14, já foi transferido para o Demandante.

No entanto, não tem como aceder à informação e prova da referida transferência – a que, apenas, o Demandante tem acesso.

Instado para proceder a essa verificação, o Demandado alegou não ter consultado o extrato da conta e não conseguir abrir a aplicação para confirmar o facto.

Ficou, ainda, o tribunal convicto que o Demandante continua a ter acesso ao cartão, que utiliza com regularidade.

Não foram alegados factos que contradissem a informação prestada (e demonstrada) pela Demandada, nomeadamente quanto à regularização dos valores que haviam indevidamente sido cobrados.

Por outro lado, não obstante a alegação pelo Demandante, não se provou que o montante da devolução ascendesse ao peticionado montante de €178,35.

Em julgamento foram ouvidas, apenas, as partes.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e representante legal da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no art.º 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

F - Da fundamentação de Direito

O contrato de crédito ao consumo e em causa no processo, rege-se pelo disposto no Decreto-lei nº 133/2009 de 2 de Junho e pelas respetivas condições Gerais e Particulares.

Os termos do contrato celebrado estão assentes e não foram postos em causa por nenhuma das partes.

De acordo com a alin. c) do art.º 4º do diploma, supra, o “*contrato de crédito*” é o contrato pelo qual um credor concede ou promete conceder a um consumidor um crédito sob a forma de deferimento de pagamento, mútuo, utilização de cartão de crédito ou qualquer outro acordo de financiamento semelhante.

De acordo com o contrato e o regime legal aplicável, o consumidor e aqui Demandante tem direito ao extrato da conta com informação, designadamente do limite de crédito disponível, utilizações realizadas e em que modalidade, operações de pagamento, montantes a pagar e outras.

Acontece que, por motivo imputável à Demandada, que não atendeu à alteração do IBAN da conta do Demandante, este terá entrado em incumprimento e, em consequência, foram-lhe debitados indevidamente os encargos e comissões previstas.

A Demandada (como resulta da matéria considerada como provada) assumiu a obrigação de reembolso (o que nunca esteve em causa), demonstrou o montante dos encargos e comissões indevidamente cobrados, entretanto regularizados no extrato, e alegou já ter procedido à respetiva devolução para conta do Demandante.

Mais referiu que, por motivos técnicos, não pode proceder à junção do comprovativo da transferência – facto que está, apenas, na esfera do Demandante.

Instado para informar o tribunal acerca da respetiva transferência, o Demandante não acedeu à sua conta alegando não ter o acesso disponível.

Só o Demandante tem acesso à sua conta e à confirmação da alegação da Demandada.

Nos termos do art.º 417º do CPC “*todas as pessoas, sejam ou não partes na causa, têm o dever de prestar a sua colaboração para a descoberta da verdade, respondendo ao que lhe for perguntado, submetendo-se às inspeções necessárias, facultando o que for requisitado e praticando os atos que forem determinados*” – nº 1.

Em linha com o princípio da cooperação vertido no art.º 7º do CPC.

E, ainda, (nº 2) se o recusante for parte, o tribunal aprecia livremente o valor da recusa para efeitos probatórios, sem prejuízo da inversão do ónus da prova (cf. nº 2 do artº 344º do Código Civil).

Nestes termos, atento o documento junto ao processo pela Demandada (ficheiro com o cálculo e evidência dos encargos/comissões anulados), se considera que esta procedeu à regularização dos valores indevidamente cobrados ao Demandante.

Não tendo sido alegados factos que pudessem sustentar a não ocorrência da transferência do valor em causa (de €91,14), de acordo com a regularização, considera-se cumprida a obrigação (n.ºs 1 e 2 do art.º 762.º do Cód. Civil).

De facto, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, sendo certo que tanto no cumprimento da obrigação como no exercício do correspondente direito, as partes devem proceder de boa fé.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como parcialmente provada e, como tal, parcialmente procedente e, em consequência, se decide

- a) Ser devido ao Demandante **A** o reembolso da quantia de €91.14, a título de valores indevidamente cobrados (encargos e comissões), no âmbito do contrato de crédito celebrado, e
- b) Considerar que a Demandada **B** já procedeu à restituição de €91,14;
- c) Absolver a Demandada do remanescente pedido formulado pelo Demandante.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 24 de Agosto de 2022

Margarida Granwehr de Sousa