

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO****Sentença****Processo nº 643/2024****Reclamante:****Reclamada:****Sumário**

I – Na prática, o descoberto bancário é considerado um crédito concedido pelo banco que permite fazer compras, pagamentos ou levantar dinheiro mesmo com saldo negativo na conta à ordem.

II- O descoberto bancário, independentemente de ser autorizado ou não autorizado, implica custos.

III - Nos danos morais, a gravidade do dano deve medir-se por um padrão objetivo e não à luz de fatores subjetivos, devendo apreciar-se em função da tutela do direito, não sendo indemnizáveis os simples incómodos, contrariedades e contratempos.

1. Relatório

1.1 A Reclamante pretende a restituição pela Reclamada do valor de 12.52 Euros, alegadamente cobrados indevidamente, e a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 1252.00 Euros.

1.2. A Audiência realizou-se com a presença da Reclamante, da Mandatária da Reclamada e da testemunha por esta arrolada, cumprindo-se o disposto no artigo 14º, nºs 4 e 5 do Regulamento CICAP.

1.3. Dando-se cumprimento à tentativa de conciliação, esta não foi possível, tendo-se passado de imediato para o julgamento arbitral.

1.4. A Reclamante reproduziu em audiência os argumentos expendidos no seu requerimento inicial.

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1.5. A Reclamada apresentou contestação, esclarecendo, na audiência de julgamento, o *modus operandi* dos depósitos aglizados em caixa automática.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se Reclamante tem direito à restituição pela Reclamada do valor de 12.52 Euros, alegadamente cobrados indevidamente, e a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 1252.00 Euros.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 05.11.23 a Reclamante deslocou-se à agência da Reclamada sita em Santo Ovídeo, Vila Nova de Gaia, para efetuar um depósito no valor de 30.00 Euros, em notas, na sua conta bancária;
2. A Reclamante alegou que as caixas da referida agência não aceitaram o depósito em notas;
3. A Reclamante alegou que por tal facto a sua conta ficou sem provisão nos dias 5 e 6 de novembro de 2023;
4. A Reclamante alegou ainda que se viu obrigada a fazer um pagamento SEPA, em virtude de a instituição credora não ter recebido a quantia devida, na madrugada do dia 06.11.23 no valor mensal da dívida;
5. A Reclamante informou que dado o não aprovisionamento da sua conta foi cobrada uma taxa no valor de 12,562 Euros;
6. A Reclamante alegou que tal somente sucedeu porque a Reclamada não estava a prestar o respetivo serviço, pois encontrava-se fora de serviço o depósito de notas;
7. A Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 1;

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

8. A Reclamada respondeu à Reclamante no dia 09.11.23, referindo que reportou a situação à Direção Responsável pelas Caixas Automáticas, doc 2 e docs a páginas 20 e 21 dos autos;
9. A Reclamante informou que a Reclamada lhe enviou, novo email em 02.03.24, referindo que o pedido seria objeto de tratamento adequado, doc 2, página 8 dos autos;
10. A Reclamante alegou que em 06.03.24 recebera uma comunicação do Banco de Portugal informando que a Reclamada comunicara (ao BP) que a situação estava resolvida, doc 3;
11. A Reclamante alegou que tal nunca foi resolvido;
12. A Reclamada, através da sua Mandatária, informou que a [redacted] tem todo o interesse na manutenção das caixas automáticas, pois desonera a execução de operações de tesouraria pelas Agências;
13. A Reclamada, através da sua Mandatária, alegou que zela pelo bom funcionamento das máquinas, mas que tal ocorre durante o horário de funcionamento das Agências;
14. A Reclamada, através da sua Mandatária, informou que a situação descrita pela Reclamante ocorreu em um domingo à noite;
15. A Reclamada, através da sua Mandatária, alegou que na manhã seguinte se pode constatar que a funcionalidade de depósitos estava indisponível, pelo facto dos cacifros da máquina se encontrarem cheios, tendo atingido a sua capacidade máxima de utilização;
16. A Reclamada, através da sua Mandatária, declarou que durante o fim de semana não é assegurada a manutenção dos equipamentos;
17. A testemunha da Reclamada, [redacted], subgerente da Agência da Reclamada de Santo Ovídeo, esclareceu que as máquinas da [redacted] possuem cacifros e que os depósitos ficam dentro das máquinas, tendo estas um limite de capacidade;
18. A testemunha da Reclamada, [redacted], esclareceu ainda que os montantes dos depósitos realizados em máquina são retirados pelos funcionários da [redacted] no dia útil seguinte.

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 7, 8, 9, 10.

Por prova por declarações e testemunhal: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.

Facto não provado: 11.

3.2. Motivação

A convicção do tribunal quanto à matéria de facto dada como provada formou-se após a análise da prova documental que consta dos autos e da prova por declaração e testemunhal apresentada na audiência de julgamento.

A Reclamante reproduziu em sede de audiência o mencionado na Reclamação inicial, reiterando que não pode realizar o depósito por “culpa” da Reclamada.

Face à factologia provada, entende-se que a Reclamante tinha outras opções para realizar o depósito, podendo dirigir-se a outra agência da Reclamada para efetuar o referido depósito em notas ou, mesmo, tê-lo feito atempadamente.

Mais se provou que as caixas automáticas onde se realizam depósitos possuem um limite máximo de capacidade, que, quando é atingido, não permite mais depósitos.

De salientar, que tal ocorreu durante um fim de semana, mais propriamente em um domingo, pelo que os depósitos efetuados não são retirados por qualquer funcionário do banco.

Tal operação somente ocorre no dia útil seguinte.

Face aos factos provados em audiência de julgamento e perante a análise da prova documental junto aos autos, este tribunal conclui pela ausência de qualquer “desconformidade” face ao comportamento da Reclamada.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.3 Do Direito

Face à factologia apresentada, verifica-se uma situação de descoberto bancário.

Esta situação ocorre sempre que a conta está a descoberto, dito de outro modo, quando a conta fica com saldo negativo.

Sempre que ocorre um descoberto autorizado ou não autorizado, mas assumido pelo banco, são devidos juros, que constam do contrato de abertura de conta.

A situação de descoberto, no caso dos autos, não pode ser imputada à Reclamada, pois impende sobre o cliente ter a sua conta aprovacionada face a despesas do seu quotidiano e à assunção das responsabilidades que assumiu com o Banco e com terceiros.

A razoabilidade quanto ao funcionamento das caixas automáticas da Reclamada, para a execução de depósitos, não pode passar pela exigência inesgotável da capacidade da máquina.

Sempre que não é possível um levantamento ou um depósito em uma determinada máquina, o cidadão/consumidor procurará outra para a realização da operação pretendida.

Tal comportamento faz parte do senso comum, não impendendo sobre a Instituição Bancária qualquer responsabilidade.

Relativamente ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais é o mesmo irrazoável face às circunstâncias. Não se verifica qualquer dano passível de ser indemnizado.

A este propósito, importa ter em consideração alguma da nossa doutrina, nomeadamente:

Paula Meira Lourenço considera que, tal *“como decorre da leitura do preceito (o art. 496.º, n.º 1, do Código Civil) a gravidade do dano é um pressuposto de atribuição de uma indemnização, pois há sempre um pretium doloris que o lesado tem de suportar, por não ser razoável a sua imputação a outrem”*.¹

Jorge Ribeiro de Faria refere que a *“única restrição posta pela lei é que os danos assumam uma “dada gravidade” (...) há que reclamar para a apreciação da gravidade dos danos morais, de que a lei faz depender a compensação, um critério o mais objetivo*

¹ Cf. A Função Punitiva da Responsabilidade Civil, Coimbra Editora, 2006, pág. 283.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*possível, e em que o juiz se possa desprender da atribuição de reparações a casos em que o sofrimento ou a dor dependam exclusivamente se sensibilidades particularmente requintadas, portanto, anormais”.*²

Em suma, a gravidade, parafraseando Antunes Varela, deve “*medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada)*”.³

Por conseguinte, têm-se por “*irrelevantes os pequenos incómodos ou contrariedades, assim como os sofrimentos ou desgostos que resultem de uma sensibilidade anómala*”⁴

4. Decisão

Nestes termos, face do exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notique-se, nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento do CICAP.

Vila Nova de Gaia, 26.07.24

A Juiz-Árbitro

Maria João Almeida

² Cf. Direito das Obrigações, Volume I, 2.ª Edição, Atualizada e ampliada por: Miguel Pestana de Vasconcelos e Rute Teixeira Pedro, Almedina, 2020, nota 1185, a pág. 466 e pág. 467.

³ Cf. Das obrigações em geral, Vol. I, 8.ª edição, Almedina, 1994, p. 617.

⁴ Cf. Mário Júlio de Almeida Costa, Direito das Obrigações, 9.ª edição, Almedina, 2001, p. 550.