



Sentença

Processo nº 807/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - No Código Civil português, a norma matricial do instituto da responsabilidade civil é a do artigo 483.º, que estabelece que “*aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação*” – n.º 1 – e que “*só existe obrigação de indemnizar independentemente de culpa nos casos especificados na lei.*” – n.º 2.

II - Só são indemnizáveis os danos (não patrimoniais) que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral. Os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis.

1. Relatório

1.1. O Reclamante pretende que a Reclamada o indemnize por danos morais e não patrimoniais.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação.

1.3. As partes estiveram presentes na audiência arbitral.

1.4 A Reclamada alegou que prestou a devida informação ao Reclamante para abertura de conta bancária.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à a uma indemnização por danos morais e patrimoniais face ao comportamento da Reclamada.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante em fevereiro de 2024 dirigiu-se a um balcão da Reclamada sito na _____, na cidade do Porto, a fim de abrir uma conta bancária;

2. O Reclamante alega que foi atendido por uma colaboradora da Reclamada;





3. O Reclamante informou que lhe foi solicitada uma serie de documentação para a agilização de tal procedimento;
4. O Reclamante declarou que forneceu toda a documentação solicitada;
5. O Reclamante referiu que a Reclamada lhe solicitou um depósito no valor de 150,00 Euros em dinheiro para a concretização da abertura de conta;
6. O Reclamante esclareceu que em momento algum, anteriormente, lhe fora prestada informação sobre a necessidade do referido depósito;
7. O Reclamante alegou que recusou realizar o depósito em dinheiro, dado não lhe ter sido inicialmente referido a necessidade do mesmo;
8. O Reclamante alegou que, após a recusa daquele depósito, a colaboradora atendente adotou uma atitude autoritária e desrespeitosa, não permitindo que ele concretizasse a abertura de conta;
9. O Reclamante alega que face à recusa dirigiu-se a outro balcão tendo sido informado que deveria dirigir-se ao balcão onde tinha iniciado o processo de abertura de conta;
10. O Reclamante informou que voltou ao balcão inicial, mas não foi bem-sucedido;
11. O Reclamante conseguiu a abertura de conta numa outra sucursal da Reclamada sem necessidade de depósito em dinheiro;
12. A Reclamada alegou que o Reclamante é cidadão espanhol, e que exigiu que a comunicação com a Reclamada fosse efetuada em inglês;
13. A Reclamada referiu que a gerente da Agência de C , transmitiu as informações ao Reclamante em inglês, tendo-lhe entregue o seu cartão profissional para eventual contacto e esclarecimento de dúvidas;
14. A Reclamada alega que no dia 21 de fevereiro, pelas 14:07 o Reclamante enviou à Reclamada um email solicitando por escrito toda a informação que lhe havia sido transmitida oralmente, doc 1 junto com a contestação;
15. Em resposta a gerente, no mesmo dia, pelas 14:50 enviou ao Reclamante as Fichas de Informação Normalizadas quer da conta de depósito à ordem (conta extrato), quer do depósito a prazo, docs 2, 3 e 4 juntos com a contestação;
16. A Reclamada alegou que a Ficha de Informação Normalizada de depósito à ordem pressupõe a entrega de numerário no valor de 150,00 Euros, constando da mesma o valor da comissão de manutenção;
17. A Reclamada no dia 22 de fevereiro, pelas 8:55 recebeu um email do Reclamante a questionar os documentos necessários para a abertura de conta, doc 5 junto com a contestação;





18. A Reclamada respondeu ao Reclamante, via email, pelas 9:10 do mesmo dia, doc 6 junto com a contestação;
19. O Reclamante via email, remetido pelas 9:14 questiona a Reclamada se pode remeter documentos por email, doc 7 junto com a contestação;
20. A Reclamada responde-lhe pelas 9:36 que a entrega da documentação deve ser realizada presencialmente com exibição dos originais, dado que o Reclamado ainda não era cliente da Reclamada, doc 8 junto com a contestação;
21. O Reclamante no dia 23 de fevereiro deslocou-se à agência, sita na
apresentando a documentação solicitada para ser Cliente, doc 9
junto com a contestação;
22. A Reclamada alega que, seguidamente, o Reclamante manifestou a intenção de abertura de conta de depósito a prazo e à ordem;
23. O Reclamante recusou a abertura alegando que as informações divergiam das que lhe foram apresentadas, tendo abandonado a agência;
24. A Reclamada alega ainda que o Reclamante trocou emails com a subgerente,
com quem trocara mensagens nessa manhã para que esta lhe
remettesse a documentação exibida, o que aliás sucedeu, docs 10, 11 e 12 juntos
com a contestação;
25. O Reclamante remeteu ainda no mesmo dia à Reclamada um email pelas 14:06 a questionar a gerente da referida agência sobre a comissão de abertura de manutenção de conta DO e explicação da conta “M”, doc 13 junto com a contestação;
26. Via email, enviado pelas 14:14, a gerente enviou as respetivas explicações constantes da documentação enviado a 21 de fevereiro, doc 14 junto com a contestação;
27. O Reclamante rececionou o email e respondeu pelas 14:18 agradecendo e informando que se deslocaria à agência na 2ª feira seguinte, dia 26 de fevereiro para proceder à abertura de conta, doc 15 junto com a contestação;
28. A Reclamada alegou que o Reclamante acabou por não efetuar a abertura de conta, face à exigência de entrega de 150.00 Euros em dinheiro para o efeito, referindo que não tinha sido informado;
29. A Reclamada referiu que tal constava da Ficha de Informação Normalizada que lhe havia sido remetida, tendo este abandonado as instalações da agência;
30. A Reclamada alegou que o Reclamante enviou, posteriormente, vários emails à gerente, docs 16 a 19 juntos com a contestação;
31. A gerente da referida agência respondeu ao Reclamante em email único pelas 12:39 do mesmo dia, doc 20 junto com a contestação;





32. A Reclamada referiu que foram remetidos pelo Reclamante outros emails no mesmo dia, em diferentes momentos, doc 21 junto com a contestação;

33. A Reclamada respondeu sempre ao Reclamante, doc 22 junto com a contestação;

34. A Testemunha da Reclamada, _____ gerente, reiterou as informações que foram prestadas ao Reclamante;

34. A Testemunha, _____, à pergunta se tinha inicialmente informado o reclamante sobre o respetivo montante, respondeu que tal informação estava na documentação enviada;

35. A Testemunha da Reclamada, _____, subgerente, referiu que pode abrir-se uma conta por transferência bancária.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados, há exceção dos factos 8, 16 e 23, tidos por não provados.

Por prova documental: factos 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 33.

Por declaração: factos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 22, 28, 29, 34, 35.

Na formação da sua convicção, teve ainda o tribunal arbitral, em atenção, a prova acessória produzida em audiência de julgamento.

3.2 Do Direito

Face à factologia apresentada a mesma configura uma relação de consumo nos termos da Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Vejamos:

A). Comunicação e Transparência

O Reclamante alega que não foi informado previamente sobre a exigência de um depósito de 150,00 euros para a abertura da conta, o que o levou a abandonar a agência.

De acordo com o artigo 4.º, *os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor*”.

O artigo 8.º do citado diploma, sobre o direito à informação em particular prescreve no seu n.º 1 o seguinte: “o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve,





tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto (...)”.

Dito de outro modo, as informações prestadas ao consumidor devem ser claras e completas, incluindo-se, *in casu*, as condições financeiras exigidas para a abertura de uma conta bancária.

A exigência de um depósito inicial deveria ter sido claramente comunicada ao Reclamante aquando das explicações preliminares.

A simples menção desta exigência na Ficha de Informação Normalizada (FIN) pode não ser suficiente, especialmente se o cliente não for alertado explicitamente para essa necessidade. Sublinhe-se o facto de se tratar de um cidadão estrangeiro.

B). Mudança de Condições e Inconsistências

O Reclamante conseguiu abrir uma conta em outra sucursal da Reclamada sem necessidade do depósito em dinheiro, o que demonstra uma inconsistência nos procedimentos da Reclamada.

O artigo 9.º da LDC estabelece que qualquer alteração nas condições do contrato deve ser comunicada previamente ao consumidor. Além disso, o princípio da boa-fé (artigo 227.º do Código Civil) impõe que as instituições financeiras mantenham consistência e clareza nas suas práticas.

A mudança de requisitos entre diferentes sucursais da mesma instituição pode ser considerada uma violação do princípio da boa-fé e da obrigação de informar corretamente o cliente.

C). Direito à Informação em Língua Acessível

O Reclamante, sendo cidadão espanhol, pediu que a comunicação fosse realizada em inglês, o que foi feito pela Reclamada.

O artigo 9.º da LDC prevê que a informação fornecida ao consumidor deve ser em língua compreensível e que o consumidor deve poder compreender completamente os termos do contrato.

A comunicação pela Reclamada foi realizada no idioma solicitado pelo Reclamante, cumprindo a obrigação de clareza linguística.

D). Recusa de Abertura de Conta

O Reclamante recusou abrir a conta devido à exigência do depósito em dinheiro tendo, posteriormente, conseguido abrir uma conta sem essa exigência em sucursal da Reclamada.





A Reclamada deveria ter garantido uniformidade nos procedimentos e informado de forma explícita o cliente sobre todas as condições.

E). Procedimento da Reclamada

A Reclamada não comunicou de forma adequada as exigências para a abertura da conta, consubstanciando uma violação das normas de proteção ao consumidor previstas na LDC.

Nos termos do artigo 12.º da LDC, “*o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”.

Face ao pedido do Reclamante 200,00 Euros de danos morais, decorrentes de angustia, não são indemnizáveis.

Só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral. Os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis.¹

Relativamente aos danos patrimoniais formulados pelo Reclamante no valor de 325,00 Euros, o mesmo não logrou provar se foi penalizado nas horas de trabalho que alega que não cumpriu atendendo ao tempo despendido. O Reclamante não apresentou qualquer prova dos danos capazes de equacionar o princípio geral indemnizatório, artigo 562º e ss do Código Civil.

No Código Civil português, a norma matricial do instituto da responsabilidade civil é a do artigo 483.º, que estabelece que “*aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação*” – n.º 1 – e que “*só existe obrigação de indemnizar independentemente de culpa nos casos especificados na lei.*” – n.º 2.

Da articulação do n.º 1 do preceito com o artigo 563.º do CC, deduzem-se os cinco pressupostos da obrigação de indemnizar, a saber, o facto, a ilicitude, a culpa, o dano, e o nexo causal entre o facto e o dano.

Em suma, o dano não se provou, não se verificando as “premissas” para aquilatar da responsabilidade civil.

4. Decisão

Nestes termos, absolve-se a Reclamada do pedido.

¹ Cf. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, 20-10-2005. Disponível em: <https://www.dgsi.pt/Jtrl.nsf/0/1d91c0a7cd09dd80802570c80039f65c>





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

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Notifique-se.

Porto 29.08.24

A Juiz-Árbitro

Monia João Mimoso

