

Sentença

Processo nº 1716/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

- 1. A recusa de abertura de uma conta bancária com base em critérios objetivos e legalmente previstos — nomeadamente os decorrentes das normas sobre prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo — não configura, por si só, uma prática ilícita ou discriminatória.**
- 2. A liberdade contratual das instituições de crédito é limitada pelo cumprimento de obrigações legais e regulamentares que impõem restrições específicas em função do perfil do cliente.**
- 3. A substituição da tipologia de conta inicialmente pretendida por outra, desde que acompanhada da devida informação pré-contratual e contratual, e da aplicação das condições associadas, não viola os deveres de transparência nem os direitos do consumidor.**
- 4. A atuação da instituição bancária é legítima quando assente na aplicação uniforme de critérios legais e na prestação de informação clara, não se verificando violação dos deveres de boa-fé, lealdade ou informação.**
- 5. A existência de reclamações do cliente, ainda que persistentes, não afasta a validade dos procedimentos adotados se estes respeitarem os regimes legais aplicáveis e forem adequadamente justificados.**

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral.

1. 2. O Reclamante peticiona que a Reclamada seja condenada a reembolsá-lo das quantias cobradas, indevidamente, por manutenção de conta ao invés de conta

1.3. A Reclamada refuta aplicar à situação do Reclamante as condições da conta dado que o Reclamante não reúne os requisitos para seu titular dessa tipologia de conta.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito a ser ressarcido pela diferença das comissões de manutenção de conta, do que lhe fora cobrado por conta (5,20€/mês) e não por conta (3,12€/mês).

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante no dia 03.04.24 recebeu um email informativo da Reclamada sobre as condições de abertura de conta que solicitou via Instagram, doc 1;
2. Após a receção do email, o Reclamante e um colaborador da Reclamada, Sr. estabeleceram alguns contactos telefónicos, para algumas trocas de informação sobre como proceder;
3. O Reclamante alegou que a conta fora devidamente aberta, tendo sido confirmada pela Reclamada no dia 17.04.24, docs 2 e 3;
4. O Reclamante na mesma data colocou via email algumas questões à Reclamada, doc 4;
5. O Reclamante no mesmo dia através de email responde ao Reclamante, inconformando que o cliente, ora Reclamante, não abriu uma conta explicando ainda as diferenças entre as comissões de abertura da conta e a conta , doc 5;
6. O Reclamante ainda na mesma data, 17.04.24, via email manifestou o seu desagrado pela impossibilidade de abrir uma conta dado ter-lhe sido comunicado que não preenchia os requisitos para ser titular dessa tipologia de conta, doc 6;

7. O Reclamante reclamou no livro de Reclamações da Reclamada, tendo esta respondido no dia 27.05.24 através de email, doc 7;

8. A Reclamada alegou nesse email de resposta que o Reclamante não poderia abrir tal tipologia de conta, pois a mesma era destinada a portugueses, por tratar-se de uma conta cuja a abertura só pode ser efetuada online, doc 7;

9. O Reclamante no dia 11.06.24 respondeu via email à Reclamada, manifestando o seu desagrado e pedindo a resolução da situação relativa às taxas e comissões aplicáveis, as quais, no seu entendimento, seriam as aplicáveis às contas , doc 8;

10. A Reclamada no dia 28.06.24 respondeu via email ao Reclamante explicando novamente as condições de abertura das contas online, doc 9;

11. O Reclamante alegou ainda que a Reclamada exigiu para a domiciliação da conta ordenado o respetivo NIF;

12. O Reclamante alegou que após contactar a sua entidade patronal se revelou impossível obter o NIF, pelo que comunicou a situação à Reclamada, docs 10 e 11;

13. O Reclamante em 03.07.24 solicitou novamente a aplicação das comissões da conta , doc 12;

14. O Reclamante em 05.08.24 rececionou a resposta à reclamação que efetuou junto do Banco de Portugal, doc 13;

15. O Reclamante informou que a Reclamada aplicou a campanha de domiciliação de ordenado, mas não alterou as comissões de manutenção;

16. O Reclamante alegou ainda que até ao momento a Reclamada não alterou as comissões de manutenção;

17. A Testemunha da Reclamante, Sr. , gestor de clientes explicou que primeiramente houve um contacto online, através de call center, que depois foi marcada uma uma chamada com o Reclamante e ele próprio;

18. A Testemunha esclareceu ainda que nesse primeiro contacto houve esclarecimentos e informações sobre a conta

19. A Testemunha esclareceu que a abertura de conta , não passa por qualquer contacto pessoal, dando erro se não se tratar de um cidadão português,;
20. A Testemunha tinha a Ficha de Informação Normalizada (FIN) quando o Reclamante recebeu email sobre a abertura do processo, tendo percebido que se tratava de uma conta , tendo sempre informado o Reclamante que este não cumpria os requisitos para a abertura de conta ;
21. A Testemunha alegou que não se trata de qualquer discriminação, apenas do cumprimento da lei sobre o branqueamento de capitais;
22. A Testemunha declarou que a legislação portuguesa exige que as instituições financeiras implementem medidas de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, o que pode envolver uma análise mais aprofundada de clientes, especialmente estrangeiros, para identificar riscos.
23. A Testemunha referiu que enviaram email ao Reclamante para a assinatura dos documentos de abertura de conta;
24. A Reclamada concedeu o benefício da domiciliação de ordenado em abril de 2024, e somente em dezembro de 2024 é que a Fundação para Ciência e Tecnologia, onde o Reclamante é investigador, deposita a bolsa;
25. A Testemunha referiu ainda que a conta está aberta, que falta a assinatura dos documentos dada a reclamação em curso;
26. O Reclamante declarou que presentemente é funcionário da Câmara do Porto, exercendo funções na biblioteca.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14.

Prova por declaração: 2, 11, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

A decisão assenta na análise conjugada dos documentos juntos aos autos, das declarações do Reclamante e, especialmente, do depoimento credível da Testemunha s, colaborador da Reclamada, que esclareceu detalhadamente os procedimentos de abertura de contas e as limitações legais aplicáveis.

Verificou-se que a informação prestada ao Reclamante foi clara e que a tipologia de conta pretendida não era compatível com o seu perfil, por motivos legais.

As respostas da Reclamada às reclamações foram prestadas de forma fundamentada.

Assim, não se apurou qualquer atuação ilícita ou discriminatória.

A prova produzida foi suficiente, coerente e congruente.

3.1.4 Direito

Fundamentação Jurídica da Decisão

A presente ação tem por objeto a reclamação apresentada pelo Reclamante quanto à abertura de conta bancária junto da Reclamada, bem como à aplicação de comissões supostamente indevidas, alegando ter sido prejudicado pela não abertura de conta e pela subsequente aplicação das comissões associadas a outro tipo de conta, conta

A. Natureza da Relação Jurídica e Liberdade Contratual

Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, os contratos válidos celebrados têm força obrigatória entre as partes.

A abertura de conta bancária é uma relação contratual entre o cliente e a instituição de crédito, regida por normas contratuais e regulamentares, incluindo o disposto no **Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF)** e pelas obrigações decorrentes da legislação sobre **prevenção do branqueamento de capitais** (Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto).

As instituições de crédito têm liberdade contratual na aceitação de clientes, desde que não violem os princípios da não discriminação e da boa fé. Essa liberdade está, porém, limitada por obrigações legais, nomeadamente no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais, que lhes impõem deveres de identificação e diligência reforçada em relação a certos clientes, designadamente estrangeiros (artigos 23.º a 26.º da Lei n.º 83/2017).

Neste contexto, a Reclamada agiu dentro dos limites legais ao não permitir a abertura de uma conta a um cidadão estrangeiro, dado que essa tipologia de conta implica um processo exclusivamente digital e automático, que requer a verificação de identidade de forma desmaterializada, o que é, nos termos legais, inviável para cidadãos não portugueses, por implicar riscos acrescidos na verificação da identidade e origem dos fundos.

A testemunha da Reclamada, o Sr. , esclareceu de forma coerente e consistente que:

A abertura da conta exige ser cidadão português, por via de um sistema automático que gera erro em caso de não verificação dos requisitos legais;

O Reclamante foi desde o início informado de que apenas reunia os requisitos para abertura da conta ,

A conta foi aberta, embora não se tenha concluído o processo documental.

Deste modo, não se apura qualquer comportamento ilícito ou discriminatório por parte da Reclamada, mas sim o cumprimento da lei vigente, nomeadamente da **Lei n.º 83/2017**, invocada para justificar a impossibilidade de abrir a conta pretendida.

B. Informações Prestadas e Deveres de Transparência

Nos termos do **Regime Jurídico dos Contratos à Distância Celebrados com Consumidores** (Decreto-Lei n.º 24/2014), e nos deveres de informação constantes do **Regime Geral das Instituições de Crédito**, bem como no **Decreto-Lei n.º 446/85**,

sobre cláusulas contratuais gerais, impende sobre a instituição financeira o dever de prestar informação clara, adequada e compreensível ao consumidor.

Da prova constante dos autos resulta que:

O Reclamante recebeu a Ficha de Informação Normalizada (FIN) da conta

Foi-lhe explicado por contacto telefónico e email que não poderia abrir a conta

O Reclamante expressou descontentamento com as comissões aplicáveis, tendo apresentado reclamações sucessivas que foram respondidas pela Reclamada de forma formal e fundamentada.

Por conseguinte, não se verifica violação dos deveres de transparência ou omissão de informação relevante. Ao Reclamante foi disponibilizada toda a informação necessária à tomada de decisão, sendo que a sua convicção sobre a abertura de uma conta decorre, ao que tudo indica, de um erro de interpretação e não de indução em erro pela Reclamada.

C. Aplicação de Comissões e Reclamação ao Banco de Portugal

Quanto à aplicação de comissões associadas à conta e à alegação de que deveriam ser aplicadas as comissões da conta, importa esclarecer que:

A conta nunca foi aberta por não cumprimento dos requisitos;

As comissões são inerentes à conta, a única efetivamente aberta;

A Reclamada concedeu ao Reclamante o benefício da domiciliação de ordenado (condição promocional), apesar de só mais tarde ter ocorrido o depósito da bolsa pela FCT.

Assim, ao aplicar as comissões da conta, a Reclamada atuou em conformidade com as condições contratuais aplicáveis, inexistindo fundamento legal para a imposição

da aplicação das comissões da conta , cuja abertura não se concretizou por razões legítimas.

Face ao exposto, e considerando os factos provados, verifica-se que a atuação da Reclamada:

Está conforme com os deveres legais e regulamentares a que está sujeita;

Não configura qualquer prática abusiva ou discriminatória;

Observa os deveres de informação e de resposta ao cliente, tendo sido respondidas as reclamações nos prazos adequados.

4. Decisão

Nos termos expostos, decide-se:

Julgar improcedente a presente reclamação, não se verificando qualquer ilicitude ou infração contratual por parte da Reclamada.

Mais se determina que:

Não há lugar a qualquer alteração nas condições da conta aplicada ao Reclamante;

Considera-se regular e legal a recusa de abertura da conta , por não verificação dos requisitos legais e técnicos exigidos;

A Reclamada cumpriu os deveres legais de informação e resposta no âmbito das reclamações apresentadas.

Notifique-se.

Porto 04.05.25

A Juiz-Árbitro,

