

## Sentença

Processo nº 1595/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

[REDACTED]

### Sumário

I — A instituição de crédito e as entidades que comercializam produtos acessórios ao contrato de mútuo estão sujeitas a especiais deveres de informação, diligência e lealdade, nos termos dos artigos 762.º, n.º 2 e 798.º do Código Civil, bem como da legislação bancária e [REDACTED] aplicável.

II — A alteração subjetiva da posição contratual, designadamente por saída de um dos mutuários, implica a necessária atualização dos contratos acessórios obrigatoriamente associados ao mútuo, devendo as instituições assegurar que a vinculação contratual reflita a nova realidade jurídica.

III — A cobrança de valores sem causa legítima constitui violação do princípio da boa-fé, gera responsabilidade contratual ou extracontratual e determina a obrigação de restituir tudo o que tenha sido indevidamente recebido, nos termos dos artigos 562.º, 563.º, 566.º e 473.º do Código Civil.

IV — A restituição das quantias indevidamente cobradas abrange o valor total dos pagamentos indevidos verificados ao longo do período considerado, devendo o montante ser apurado mediante o somatório dos débitos correspondentes ou, na falta de discriminação, através de cálculo médio mensal multiplicado pelo número de meses em causa.

V — Sobre o montante devido incidem juros legais de mora, contados desde cada pagamento indevido até integral satisfação, conforme disposto nos artigos 559.º e 804.º do Código Civil.

### 1. Relatório

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

1. 2. A Reclamante peticiona a restituição do valor de todas as quotas da Associação [REDACTED] e prestações do seguro de vida do ex-marido retiradas da sua conta bancária em valor a apurar e ainda a condenação das Reclamadas em taxas e encargos de arbitragem e juros de mora.

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à restituição de todas as quotas da Associação [REDACTED] e prestações do seguro de vida do ex-marido retiradas da sua conta bancária, bem como juros de mora e taxas de arbitragem.

## **3. Fundamentação**

### **3.1 Dos Factos**

1. A Reclamante, em data que não consegue precisar, mas, pelo menos, há 9 anos, em virtude do seu divórcio, procedeu à alteração do contrato de mutuo que celebrara com as Reclamadas em 17.02.2016, passando, deste modo, a única titular do referido contrato.
2. A Reclamada alegou que, aquando desta alteração, sublinhou perante o gerente conta das Reclamadas que não queria o nome do seu ex marido em nenhum contrato ou documento, doc 1;
3. A Reclamante alegou ainda que se deparou, desde a data da alteração até ao presente, com cobranças realizadas/debitadas pelas Reclamadas na sua conta bancária com a designação GPE;
4. A Reclamante esclareceu que várias vezes instou as Reclamadas sobre tais cobranças, respondendo-lhe estas que tal se referia ao seu seguro de vida estimado em 2.000,00€, durante o período mencionado, e que a quota da Associação [REDACTED] tinha um valor de 113.00;
5. A Reclamante disse que no dia 09.06.25 voltou a reclamar junto das Reclamadas por considerar os valores elevados, solicitando alternativas para o seguro de vida dentro das respetivas instituições e fora delas;
6. A Reclamante disse ainda que as Reclamadas lhe comunicaram que desde 2016 pagara, para além do seu seguro e quota, o seguro e as quotas do seu ex marido;

7. A Reclamante sublinhou que esta situação é contrária ao contratado com as Reclamadas, quando procedeu às alterações ao contrato, após o seu divórcio;
8. A Reclamante perante esta situação solicitou às Reclamadas, de imediato, a resolução do contrato de seguro, devendo retroagir até 17.02.2016;
9. A Reclamante informou que as Reclamadas recusaram, muito embora, ela Reclamante, tenha procedido à anulação do seguro em 10.06.25;
10. A Reclamada foi surpreendida, após a anulação do seguro, que as Reclamadas voltaram a creditar na sua conta bancária, o valor relativo ao seguro e quota do seu ex marido;
11. A Reclamante alegou que, durante 9 anos e 5 meses, pagou o seguro e as quotas da Associação ██████████ relativos ao seu ex marido, reiterando que no momento das alterações ao contrato fora expressamente comunicado às Reclamantes a necessidade de retirar o seu ex-marido da titularidade dos contratos celebrados, referindo, ainda, que o seu ex marido deixou de ser parte no contrato de mutuo;
12. A Reclamante exarou reclamação no livro de Reclamações das Reclamadas em 26.06.25, no estabelecimento sito em Ermesinde, tendo estas respondido em 14.07.25, desresponsabilizando-se do sucedido, doc 2;
13. A Reclamada ██████████ Geral veio dizer que a Reclamante e o seu ex marido contrataram com esta entidade e para garantia do financiamento contrataram, também, um produto ██████████, GPE;
14. A Reclamada ██████████ alegou que a Reclamante nunca solicitara, até dia 05.06.25, o cancelamento da subscrição da ██████████ e nunca tendo questionado o respetivo débito em conta;
15. A Reclamada ██████████ declarou que nessa data, 05.06.25, cancelo o débito daquela subscrição, alegando que nada deve à Reclamante;
16. A Reclamada Associação ██████████ veio dizer que estando declarado como beneficiário da subscrição um contrato de credito junto da entidade ██████████, seria

necessário que o associado solicitasse o respetivo cancelamento e que a entidade [REDACTED] tivesse conhecimento desse mesmo pedido;

17. A Reclamada Associação [REDACTED] disse que apenas no dia 05.06.25 rececionou o pedido, por escrito, de cancelamento da subscrição do ex marido da Reclamante pelo facto do mesmo já não ser parte do contrato de crédito;

18. A Reclamada Associação [REDACTED] declarou que a subscrição fora cancelada não tendo havido mais cobrança de quotas, docs a páginas 30 a 38 dos autos;

19. A Reclamante declarou em audiência de julgamento que o ex marido exigiu no momento da alteração aos contratos que o seu nome fosse retirado dos mesmos;

20. A Reclamante esclareceu que a Reclamada [REDACTED] nunca informara que o cancelamento do produto [REDACTED] tivesse de ser alvo de um pedido por escrito;

21. A Reclamante esclareceu que o seu divórcio ocorreu em fevereiro de 2016;

22. A Reclamante esclareceu, ainda, que somente agora está a pedir a devolução das quantias pagas indevidamente porque, apesar de ter instado, várias vezes, o [REDACTED] sobre os valores que lhe estavam a ser debitados, e porque nem sempre a quantia debitada era a mesma, sempre lhe responderam que o seguro era dividido em parcelas e que por isso a quantia debitadas oscilava;

23. A Reclamante declarou que, em determinada altura, pediu o valor concreto do seguro e que a única pessoa, até à data, que a esclareceu foi a colaboradora Sónia;

24. A Reclamante informou ainda que em 2016 a quantia era de 27.81 € e em 2022 era de 31.25 €, que calculou uma media mensal de 17,00€, que multiplicada por 113 meses (fevereiro de 2016 a junho de 2025);

25. A testemunha da Reclamante, [REDACTED] ex marido, declarou que desde o primeiro momento em que diligenciaram esforços para a sua saída de titular dos contratos em causa, frisou que seria condição *sine qua non* que o seu nome não constasse nos mesmos;

26. A testemunha disse que as Reclamadas, naquele momento, lhe deram documentos a assinar e que o fez;

27. A testemunha declarou que o a entidade [REDACTED] esqueceu o seguro, a subscrição [REDACTED];

28. A testemunha das Reclamadas, [REDACTED], declarou que não se recorda da data da alteração aos contratos;

29. A testemunha referiu que informam os clientes que têm de pedir “para sair dos contratos”;

30. A testemunha diz que só foi informado recentemente sobre o problema que ora se discute nos presentes autos.

### **3.1.2 Dos Factos**

#### **Provados**

Prova documental: 2, 12, 18.

Prova por declaração: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30.

#### **Não provados**

Factos: 14, 29.

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 sobre a matéria de facto assentou na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, da prova produzida em audiência — declarações da Reclamante, depoimentos das testemunhas e esclarecimentos prestados pelas Reclamadas —, bem como nas regras da experiência e normalidade da vida.

#### **1. Prova Documental**

Os documentos juntos aos autos, designadamente:

Livro de Reclamações e resposta das Reclamadas (doc. 2),

Documentação remetida pela Associação [REDACTED] relativa ao cancelamento da subscrição (docs. 30 a 38),

foram determinantes para dar como provados os factos 2, 12 e 18. Estes documentos são autênticos, não foram impugnados e corroboram de forma direta as declarações da Reclamante quanto às reclamações apresentadas e às datas em que ocorreram.

## **2. Declarações da Reclamante**

As declarações prestadas pela Reclamante revelaram-se coerentes, espontâneas e consistentes entre si, não se tendo evidenciado contradições internas nem externas com os documentos juntos aos autos. A sua narrativa, sustentada ao longo de toda a audiência, permitiu ao Tribunal formar convicção segura quanto à verificação dos factos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 19, 20, 21, 22, 23, 24.

A Reclamante descreveu de forma clara:

as alterações ao contrato de mútuo na sequência do divórcio,

as cobranças que ao longo dos anos continuaram a ser debitadas na sua conta,

as informações contraditórias que lhe foram transmitidas pelo [REDACTED],

a sua insistência reiterada na clarificação dos valores debitados,

o momento em que tomou conhecimento de que estava a pagar o seguro e a subscrição [REDACTED] referentes ao ex-marido.

A coerência da sua versão foi determinante, sobretudo considerando que os valores debitados variavam, tal como confirmou através da explicação do cálculo médio mensal.

## **3. Depoimento da Testemunha [REDACTED] (ex-marido)**

O depoimento da testemunha [REDACTED] mostrou-se credível e convergente com as declarações da Reclamante. O testemunho foi prestado de forma isenta, sem revelar animosidade ou interesse particular no desfecho do litígio.

O mesmo confirmou:

que sempre exigiu que o seu nome fosse retirado de todos os contratos (facto 25),

que assinou a documentação que lhes foi apresentada no momento da alteração (facto 26),

que o ██████████ “se esqueceu” de proceder ao cancelamento do seguro e subscrição do produto ██████████ (facto 27).

A coerência entre estes depoimentos e os documentos constantes dos autos reforçou a veracidade dos factos dados como provados.

#### **4. Depoimento da Testemunha das Reclamadas — ██████████**

O depoimento da testemunha ██████████, colaborador das Reclamadas, apresentou fragilidades que o Tribunal ponderou negativamente. A testemunha:

afirmou não se recordar da data da alteração dos contratos (facto 28),

declarou que os clientes são informados de que devem pedir para “sair dos contratos”, mas sem concretizar se tal informação foi efetivamente transmitida à Reclamante (facto 29),

reconheceu que só tomou conhecimento recentemente do problema em discussão (facto 30).

A ausência de memória concreta sobre factos relevantes, a generalidade das afirmações e a falta de correspondência com a documentação existente tornaram este depoimento insuficiente para contrariar a prova produzida pela Reclamante e pelo seu ex-marido.

Por essa razão, o facto 29 foi dado como não provado, por se tratar de uma alegação genérica e não demonstrada, sem suporte documental ou testemunhal robusto.

#### **5. Facto 14 — Não Provado**

O facto 14, segundo o qual a Reclamante nunca teria solicitado o cancelamento da subscrição ██████████ antes de 05.06.25, foi dado como não provado, uma vez que:

a Reclamante demonstrou ter questionado diversas vezes as Reclamadas sobre os valores debitados (factos 4, 5, 6 e 22),

a Reclamada [REDACTED] não apresentou prova documental da inexistência desses pedidos nem conseguiu através de testemunha esclarecer o acompanhamento do processo desde 2016,

a própria documentação da Associação [REDACTED] evidencia apenas que o pedido formal ocorreu nessa data, não demonstrando que inexistissem contactos ou pedidos prévios informais.

Assim, não ficou suficientemente demonstrado que a Reclamante se tenha mantido inerte durante todo o período, razão pela qual o Tribunal não acolheu essa versão.

A convicção do Tribunal formou-se da conjugação dos seguintes elementos:

- a coerência e persistência das declarações da Reclamante;
- a confirmação objetiva prestada pelo ex-marido, testemunha presencial e interveniente no processo de alteração contratual;
- a documentação existente, que confirma a cronologia das reclamações e do cancelamento da subscrição;
- a fragilidade e insuficiência da prova testemunhal apresentada pelas Reclamadas, que não logrou afastar a realidade fáctica descrita pela Reclamante.

Com base nestes elementos, o Tribunal considerou provados os factos constantes da matéria assinalada como tal, e não provados os factos 14 e 29, por falta de suporte probatório suficiente.

#### **4. Direito**

A relação existente entre a Reclamante e as Reclamadas resulta de:

1. Um contrato de mútuo bancário;
2. A imposição, para garantia do mútuo, de um seguro de vida e de uma subscrição [REDACTED] (GPE), contratados na mesma ocasião;
3. A posterior alteração contratual, ocorrida após o divórcio da Reclamante, mediante a qual esta passou a ser única titular do contrato de mútuo, ficando o ex-marido desvinculado de todas as responsabilidades contratuais.

Esta alteração — cuja existência se provou — implicava, necessariamente, a atualização de todas as coberturas associadas ao crédito, nomeadamente:

- seguro de vida,
- subscrição ██████████ vinculada ao contrato principal,
- débitos em conta associados àqueles produtos.

### **Violação do dever contratual de boa-fé e de informação**

Nos termos do artigo 762.º, n.º 2 do Código Civil, as partes devem atuar segundo a boa-fé no cumprimento das obrigações.

A obrigação de boa-fé é particularmente exigente no caso das instituições de crédito, que assumem uma posição técnica e informacional superior, impondo-se-lhes deveres de:

- informação adequada e completa,
- diligência profissional,
- gestão correta dos contratos,
- proteção dos interesses do cliente (art. 73.º e ss. do RGICSF - REGIME GERAL DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO E SOCIEDADES FINANCEIRAS; art. 4.º do DL 446/85 — Cláusulas Contratuais Gerais).

Provou-se que:

- a Reclamante comunicou expressamente que não pretendia a manutenção do nome do ex-marido em qualquer contrato (factos 2, 7, 11, 19, 25);
- as Reclamadas informaram de forma errada e contraditória sobre os débitos efetuados (factos 4, 5, 22);
- durante 9 anos e 5 meses, continuaram a debitar o seguro de vida e a quota ██████████ respeitantes ao ex-marido da Reclamante (facto 11);

- mesmo após a anulação do seguro, voltaram a debitar valores na conta da Reclamante (facto 10).

Esta atuação constitui clara violação dos deveres de diligência e correção impostos às instituições financeiras.

Tal violação integra responsabilidade contratual (artigos 798.º e 799.º do Código Civil) das Reclamadas, uma vez que o incumprimento resulta de má execução de obrigações diretamente associadas ao contrato de mútuo e aos contratos acessórios vinculados.

### **Enriquecimento sem causa**

Mesmo que assim não fosse, a conduta das Reclamadas configura ainda uma situação enquadrável no artigo 473.º do Código Civil, que impede o enriquecimento sem causa, exigindo a restituição de tudo o que tenha sido indevidamente recebido.

As Reclamadas receberam da Reclamante:

- valores referentes a um seguro de vida em que o ex-marido não era mais sujeito contratual;
- valores referentes a uma subscrição [REDACTED] que já não tinha fundamento legal após a desvinculação deste do contrato de crédito.

Estando provado que o ex-marido não era titular do mútuo desde 2016, não existia qualquer base legal ou contratual para continuar a cobrar tais quantias. Assim, existe um verdadeiro indevido empobrecimento da Reclamante e correlativo enriquecimento das Reclamadas, devendo ser restituído tudo o que foi pago sem causa legítima.

### **Responsabilidade das Reclamadas**

#### **Responsabilidade do [REDACTED]**

O [REDACTED]:

- geriu o contrato de crédito,
- geriu o débito em conta,

- tinha obrigação de alterar e atualizar os elementos do contrato após o divórcio e saída de um dos mutuários.

Ao não proceder ao cancelamento dos produtos associados ao ex-marido, incorreu em:

- cumprimento defeituoso (art. 762.º, n.º 2 CC),
- responsabilidade contratual (art. 798.º CC),
- omissão de deveres de informação (art. 73.º e ss RGICSF).

### **Responsabilidade da Associação** ██████████

A Associação ██████████ sustenta que apenas recebeu o pedido formal de cancelamento em 05.06.2025, mas:

- tinha conhecimento de que a subscrição estava associada a um contrato de mútuo cuja titularidade fora alterada — facto que consta na própria documentação contratual;
- tinha dever de verificar a pertinência e atualidade da vinculação do associado ao contrato de crédito (art. 15.º dos Estatutos das ██████████s; art. 406.º CC — princípio da boa fé objetiva);
- não podia continuar a cobrar quotas respeitantes a um beneficiário que deixara de ser sujeito contratual desde 2016.

Assim, também a ██████████ incorreu em responsabilidade extracontratual por violação de deveres legais de gestão e informação (art. 483.º CC).

### **Direito da Reclamante à restituição das quantias pagas indevidamente**

Resulta do artigo 562.º do Código Civil que quem causar danos a outrem fica obrigado a repará-los.

Nos termos dos artigos:

563.º CC (nexo de causalidade),

566.º CC (medida da indemnização),

796.º e 798.º CC (responsabilidade pelo não cumprimento),

473.º CC (restituição do indevidamente pago),

as Reclamadas devem restituir a totalidade das quantias indevidamente debitadas à Reclamante desde fevereiro de 2016 até junho de 2025, acrescidas de juros legais de mora, nos termos do artigo 559.º e 804.º CC.

### **Critério de cálculo da quantia a restituir**

Tendo em conta o apurado em audiência, a Reclamante indicou que:

entre fevereiro de 2016 e junho de 2025 decorreram 113 meses;

a média mensal calculada pela Reclamante foi de 17,00 €, valor referente às quantias indevidamente cobradas ao longo do período (facto 24).

Todavia, para que o cálculo seja juridicamente rigoroso e transparente, o Tribunal determina que:

O cálculo será efetuado mensalmente, considerando:

1. Valor efetivo debitado em cada mês, conforme extratos bancários e registos das Reclamadas,

OU,

não existindo discriminação,

2. Aplicação da média mensal indicada e validada em audiência, no montante de 17,00 €, multiplicada pela totalidade dos meses em causa.

Assim:

Fórmula de cálculo :

**Valor Total=Média Mensal×Número de Meses**

Ou seja:

**17,00€×113=1.921,00€**

## Juros de Mora

Nos termos dos artigos 559.º, 804.º e 806.º CC:

- juros vencem-se desde cada débito indevido (obrigação pecuniária sujeita a mora automática),
- à taxa legal de juros.

Em suma:

1. A Reclamante não tinha qualquer obrigação legal ou contratual de pagar seguro de vida ou quotas ██████████s relativas ao ex-marido após fevereiro de 2016.
2. As Reclamadas atuaram contra os deveres de boa-fé, diligência e informação, cobrando montantes indevidos durante 9 anos e 5 meses.
3. Existe responsabilidade contratual e extracontratual, bem como uma situação de enriquecimento sem causa, impondo a restituição integral dos valores cobrados sem suporte legal.
4. Deve ser restituído o montante 1.921,00 €, correspondente ao valor médio mensal apurado multiplicado pelo número total de meses, dado que valor superior não veio a resultar de extratos detalhados.
5. Sobre os valores em dívida incidem juros legais de mora desde cada pagamento indevido até integral reembolso.

## 5. Decisão

Pelos fundamentos de facto e de direito expostos, o Tribunal Arbitral decide:

Julgar procedente a reclamação apresentada pela Reclamante.

Condenar as Reclamadas a restituírem à Reclamante todas as quantias indevidamente debitadas na sua conta bancária, correspondentes ao seguro de vida e às quotas da Associação ██████████ relativas ao ex-marido, no período compreendido entre fevereiro de 2016 e junho de 2025.

Fixar o montante a restituir em 1.921,00 €, correspondente à média mensal apurada (17,00 €) multiplicada por 113 meses.

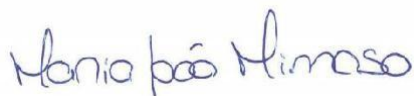
Condenar ainda as Reclamadas ao pagamento de juros legais de mora, contados desde cada débito indevido até integral pagamento, nos termos dos artigos 559.º e 804.º do Código Civil.

Condenar as Reclamadas nas taxas e encargos do presente processo arbitral.

Notifique-se.

Porto 02.12.25

A Juiz-Árbitro,



Maria João Mimoso