

Proc. n.º 2111/2025 TAC PORTO

SENTENÇA

Demandante: [REDACTED] residente na [REDACTED]
Porto;

Demandado: [REDACTED], pessoa coletiva com o NIPC [REDACTED] com sede social em [REDACTED]

1. Relatório

1.1. O demandante [REDACTED], residente na [REDACTED] [REDACTED] apresentou no CICAP, em outubro de 2025, reclamação contra : [REDACTED] [REDACTED] pessoa coletiva com o NIPC [REDACTED], e com sede social em [REDACTED], pedindo que fosse a demandada condenada ao pagamento de uma indemnização, no valor de 100 euros, a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, na sequência de um reembolso que considerou tardio no âmbito de um serviço de pagamento que acabou por não ser realizado. Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, este alega, em suma, que em 30 de agosto de 2025, efetuou uma “tentativa” de compra no site da Xiaomi, a ser paga através dos serviços da demandada e que foi cancelada pela entidade vendedora. Não obstante, o demandante alegou que a demandada reteve indevidamente na sua conta a quantia de 293,32 euros, durante dez dias, prestando informações falsas e demonstrando grave falta de diligência no atendimento ao consumidor. Alegou que o reembolso apenas ocorreu em 09 de setembro de 2025, após o requerente apresentar queixas formais ao Banco de Portugal, à DECO e ao CICAP.

O demandante sustenta que tal conduta lhe causou danos patrimoniais e não patrimoniais, incluindo privação do uso dos fundos, stress, ansiedade e perda de tempo, configurando atuação abusiva e de má-fé. Fundamenta o pedido nos artigos 3.º, 9.º e 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, bem como nos artigos 496.º e 562.º do Código Civil, que consagram o direito à reparação dos danos decorrentes da violação dos direitos do consumidor.

1.2. Citada, a Demandada não apresentou contestação nem se fez representar na audiência de discussão e julgamento arbitral.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 100 euros, por ser este o valor peticionado pela demandante.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se a demandada pode ser condenada ao pagamento do montante de 100 euros a título de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, decorrente da retenção dos fundos utilizados para um serviço de pagamento, durante 10 dias.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a caracterização do contrato celebrado entre as partes e a verificação dos pressupostos do direito do demandante em ser indemnizado no montante peticionado.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos factos

4.1.1. Factos provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem como objeto social, entre outros, prestação de serviços de pagamento;
2. No dia 30 de agosto de 2025 o demandante efetuou uma compra através de meios de comunicação à distância, num sítio da internet;
3. A compra seria paga através do serviço de pagamento da demandada, a crédito, e foi previamente autorizada;
4. No mesmo dia 30 de agosto de 2025 a entidade vendedora cancelou a compra efetuada pelo demandante;
5. O demandante efetuou diversas queixas junto da demandada alegando que na sua conta bancária, gerida por outra entidade bancária, estava bloqueado um montante de 293,32 euros, correspondente à primeira prestação do crédito;
6. No site da demandada consta a seguinte informação:

"A minha encomenda foi cancelada. Porque é que ainda me estão a cobrar?"

Se parece que ainda te estão a cobrar, apesar de a tua encomenda ter sido cancelada, é provavelmente porque a loja não levantou a retenção de autorização.

O que é uma retenção de autorização?

• Uma retenção de autorização é um valor colocado no teu cartão para assegurar que estão disponíveis fundos suficientes para o teu primeiro pagamento.

• A retenção é levantada pela loja quando a encomenda é cancelada.

• Dependendo da tua situação financeira, o levantamento será refletido na tua conta bancária entre 1 a 7 dias úteis."

4.1.2. Factos não provados

Para além dos factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

- 1 – Que a demandada tenha retido o valor de 293,32 euros na conta bancária do demandante;
- 2 – Que o demandante tenha incorrido em danos patrimoniais e não patrimoniais.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, o conteúdo a petição inicial, as presunções legais aplicáveis, as declarações de parte do demandante, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

A factualidade dada como não provada resultou da ausência de prova a produzir pela parte onerada por tal desde logo porquanto nem através de declarações de parte, ou de outros documentos nos foi possível confirmar tais alegações. Ademais e quanto aos alegados danos não se verificou provado que o demandante tenha incorrido em danos no valor peticionado não sendo considerado bastante a mera alegação da sua existência em abstrato. Em especial quanto aos danos patrimoniais o demandante nem sequer alegou e quantificou quais os danos patrimoniais que em concreto pretendia ver ressarcidos.

Verificado o processo constata-se que este se encontra instruído meramente com impressões de sítios de internet, de mensagens entre o demandante e os serviços de apoio ao cliente da demandada e de queixas plasmadas na internet. As alegações quanto à retenção de quaisquer fundos não se encontram minimamente dada como provadas, tendo apenas sido obtidas declarações de parte do demandante nesse sentido.

No que concerne ao valor probatório das declarações de parte a doutrina e a jurisprudência vem assumindo três posições, a do carácter supletivo e restrito ao

conhecimento dos factos, a do princípio de prova e a do valor probatório autónomo/autossuficiente.

Advogando a primeira tese, Lebre de Freitas considera que “A apreciação que o juiz faça das declarações de parte importará sobretudo como elemento de clarificação do resultado das provas produzidas e, quando outros não haja, como prova subsidiária, máxime se ambas as partes tiverem sido efetivamente ouvidas.” (LEBRE DE FREITAS, A Ação Declarativa Comum, À Luz do Código de Processo Civil de 2013, Coimbra Editora, 2013, p. 278) .

Já no que respeita à tese do princípio de prova, possivelmente a mais acolhida pela jurisprudência, propõe que as declarações de parte não são suficientes para alicerçar, per si, qualquer juízo sobre um facto, apenas o podendo fazer na medida em que seja conjugado com outros elementos de prova.

Por fim, a tese do valor probatório autónomo/autossuficiente, a qual subscrevemos, propõe que as declarações de parte podem, de forma autónoma e autossuficiente, estribar a convicção do juiz, encontrando-se sujeita à sua livre apreciação.

Não obstante, no caso vertente não podemos conceder que as declarações de parte do demandante sejam, “*in casu*”, suficientes para alicerçar a nossa convicção quanto às alegações constantes na petição inicial, senão vejamos.

A conta bancária sobre a qual alegadamente foram retidos fundos não é gerida pela demandada, não tendo o tribunal conhecimento de qual a entidade que a gere, em que dia os fundos foram retidos e em que dia estes foram libertados, embora se verifique, segundo o articulado pelo demandante na petição inicial, que estes terão sido alegadamente desbloqueados no sétimo dia útil após o cancelamento da encomenda, conforme a informação constante no site da demandada.

Desta forma para alicerçar uma convicção positiva do tribunal seria necessária a produção de prova mais robusta no sentido de saber efetivamente da existência de qualquer retenção de fundos, do respetivo período em que esta perdurou e bem assim da responsabilidade por tal retenção, visto que, como se expôs anteriormente, a conta bancária em causa é gerida por entidade bancária terceira, mais se ignorando se a transmissão do cancelamento da encomenda/transação pela entidade vendedora do bem foi tempestivamente transmitida às restantes entidades envolvidas.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Entre o demandante e a demandada foi celebrado um contrato que versa sobre serviços de pagamento, na aceção do art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro na sua redação atual.

Conforme resulta do art.º 105.º n.º 3 do Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro na sua redação atual, a confirmação da disponibilidade de fundos *"...não autoriza o prestador de serviços de pagamento que gere a conta a bloquear os fundos correspondentes à execução da operação de pagamento na conta de pagamento do ordenante."*

Sem embargo determina o art.º 116.º do mesmo diploma legal que:

"Artigo 116.º

Operações de pagamento em que o montante da operação não seja previamente conhecido

1 - Caso uma operação de pagamento seja iniciada pelo beneficiário, ou através deste, no contexto de uma operação de pagamento baseada em cartão, e o montante exato não seja conhecido no momento em que o ordenante der o consentimento para que a operação de pagamento seja executada, o prestador de serviços de pagamento do ordenante só pode bloquear fundos na conta de pagamento do ordenante se este tiver dado consentimento quanto ao montante exato dos fundos a bloquear.

2 - O prestador de serviços de pagamento do ordenante deve libertar os fundos bloqueados na conta de pagamento do ordenante nos termos do n.º 1 sem demora depois de receber as informações sobre o montante exato da operação de pagamento e, o mais tardar, imediatamente após a receção da ordem de pagamento."

Prosseguindo:

Nos termos do art.º 12.º da Lei n.º 24/96 de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor) é consignado que:

"Artigo 12.º

Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei."

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que "O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor", estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Considerando a regra geral consignada no art.º 342.º n.º 1 do Código Civil, o ónus da prova quanto ao incumprimento contratual, como pressuposto do direito de indemnização recai sobre aquele que invoca o direito.

Sucedo, contudo, que, no âmbito da responsabilidade contratual, encontra-se estabelecida no art.º 799.º n.º1 do Código Civil a presunção de culpa do devedor, ainda que suscetível de ser ilidida.

Tendo em conta a matéria de facto dada como provada, importa agora verificar o preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil contratual.

Face à factualidade dada como provada, e no que contende com o pressuposto atinente ao facto ilícito do agente não se verificou provada qualquer conduta suscetível de assim ser considerada, na medida em que não resultou provada a existência de qualquer bloqueio de fundos na conta bancária do demandante, seu valor e período. Ademais não resultou provado que esse bloqueio, a ter existido, tenha origem em qualquer ato da demandada visto não haver provado, e bem assim alegado, que a transmissão do cancelamento da transação tenha sido comunicada em tempo às entidades de serviços de pagamento.

Ademais não resultaram provados igualmente a existência de quaisquer danos patrimoniais alegados pelo demandante.

No que que concerne aos danos não patrimoniais, tem sido dominante a posição doutrinal e jurisprudencial, no sentido de que no âmbito da responsabilidade contratual são indemnizáveis os danos não patrimoniais que mereçam a tutela do direito, nos termos do art.º 496.º do Código Civil, ao que acresce o estipulado no art.º 12.º da Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, que prevê a igualmente a indemnização por esses danos, no âmbito do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

Quanto à definição de danos não patrimoniais, pronunciou-se o Supremo tribunal de Justiça (acórdão de 15/04/2009, proc.º 08P3704, relator Raúl Borges) no sentido de que: “Danos não patrimoniais são os insusceptíveis de avaliação pecuniária ou medida monetária, porque atingem bens, como a vida, a saúde, a integridade física, a perfeição física, a liberdade, a honra, o bom nome, a reputação, a beleza, dos quais resulta o inerente sofrimento físico e psíquico, o desgosto pela perda, a angústia por ter de viver com uma deformidade ou deficiência, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, tudo constituindo prejuízos que não se integram no património do lesado, apenas podendo ser compensados com a obrigação pecuniária imposta ao agente, sendo mais uma satisfação do que uma indemnização, assumindo o seu ressarcimento uma função essencialmente compensatória, embora sob a envolvimento de uma certa vertente sancionatória ou de pena privada.”.

Não se incluem obviamente nestes danos os meros incómodos ou outros danos mínimos que, pela sua irrelevância, não mereçam a tutela do direito.

No caso em concreto não se vislumbra que o demandante tenha suportado danos não patrimoniais cuja gravidade mereça a tutela do direito e bem assim que os incómodos alegados resultem da conduta da demandada.

Face ao exposto, não se encontrando reunidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual resta-nos concluir pela improcedência do pedido do demandante.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente improcedente pelo que se absolve a demandada do pedido.

Notifique-se

Taxa de arbitragem pela parte vencida

(art.º 6 do Regulamento e Tabela de Taxas de Arbitragem anexo ao Regulamento do CICAP)

Porto, 3 de dezembro de 2025

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

Entre o demandante e a demandada foi celebrado um contrato que versa sobre serviços de pagamento, na aceção do art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro na sua redação atual.

Nos termos do art.º 12.º da Lei n.º 24/96 de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor) é consignado que o consumidor tem direito à reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais causados pela prestação de serviços defeituosos.

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que "O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor", estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Face à factualidade dada como provada, e no que contende com o pressuposto atinente ao facto ilícito do agente não se verificou provada qualquer conduta suscetível de assim ser considerada, na medida em que não resultou provada a existência de qualquer bloqueio de fundos na conta bancária do demandante, seu valor e período. Ademais não resultou provado que esse bloqueio, a ter existido, tenha origem em qualquer ato da demandada visto não haver provado, e bem assim alegado, que a transmissão do cancelamento da transação tenha sido comunicada em tempo às entidades de serviços de pagamento.

Ademais não resultaram provados igualmente a existência de quaisquer danos patrimoniais alegados pelo demandante.

No caso em concreto não se vislumbra que o demandante tenha suportado danos não patrimoniais cuja gravidade mereça a tutela do direito e bem assim que os incómodos alegados resultem da conduta da demandada.

Face ao exposto, não se encontrando reunidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual resta-nos concluir pela improcedência do pedido do demandante.