

1.3. O Reclamante alega que a primeira Reclamada lhe cobrou indevidamente duas prestações, uma delas antes do respetivo vencimento, provocando-lhe insegurança financeira;

A primeira Reclamada alega falha no sistema operacional, o qual inviabilizou o débito da prestação em dívida e originou, concomitantemente, a cativação do montante de uma prestação.

1.4. A segunda Reclamada alegou que vendera o bem ao Reclamante e que o mesmo celebrara um contrato de crédito com a primeira Reclamada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante têm direito ao reembolso de 2,00€ e a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 4.988.00€.

3. Fundamentação

1. O Reclamante adquiriu junto da 2ª Reclamada, no estabelecimento sito em Santa Maria da Feira um colchão no valor de 395,00€, tendo-lhe sido informada a possibilidade do pagamento em quatro prestações através da 1ª Reclamada, utilizando um cartão de débito;

2. O Reclamante alegou que após a celebração do contrato de crédito com a 1ª Reclamada surgiram débitos duplicados e injustificados em 12 e 13 de outubro de 2025;

3. O Reclamante alegou ainda que a 1ª Reclamante debitou ainda 2,00€ em 30 de outubro de 2025, doc 1;

4. O Reclamante declarou que apresentou varias reclamações e que nunca viu o seu problema resolvido, tendo fornecido novos dados de cartão de crédito, sob ameaça de incumprimento contratual, docs 2, 3 e 4;

5. O Reclamante referiu que tal situação gerou grande insegurança financeira, tendo perdido o controlo da sua conta bancária, docs 5, 6 e 7;

6. O Reclamante informou que pediu ajuda à 2ª Reclamada de forma a liquidar o valor vem falta relativamente à compra que efetuara e não padecer de mais constrangimentos financeiros;

7. O Reclamante disse que a 1ª Reclamada se comprometera a reembolsar os valores debitados, 199,50 €, ou seja, 98,75€ em duplicado, e ainda 2,00€ cobrados também indevidamente, o que alega não ter ocorrido até ao momento da reclamação inicial junto do CICAP, doc 8;
8. O Reclamante alegou que procedera à anulação do credito em causa, tendo procedido ao pagamento de 197,50, doc 9;
9. O Reclamante esclareceu que pagou à 2ª Reclamada a quantia de 197,50€, ficando em falta a devolução pela 1ª Reclamada da quantia de 2,00€, doc 10;
10. A 1ª Reclamada alegou que o Reclamante efetuara a compra junto da 2ª Reclamada e que para proceder ao pagamento do bem, em causa, recorreu ao sistema de pagamento em prestações disponibilizado por ela, 1ª Reclamada, doc 1 junto com a Reclamação;
11. A 1ª Reclamada esclareceu que possui um serviço financeiro que permite ao consumidor adquirir de imediato um produto ou serviço, sem proceder ao pagamento integral do preço no respetivo ato da compra;
12. A 1ª Reclamada mais declarou que, nestes termos, assume a totalidade do pagamento do valor do produto junto do vendedor, *in casu*, a 2ª Reclamada;
13. A 1ª Reclamada referiu que entre ela e o Reclamante foi celebrado um contrato de mutuo no valor de 395,00€, tendo o segundo assumido a obrigação de reembolsar a 1ª Reclamada do referido montante, através do pagamento de 4 prestações no valor de 98,75 cada;
14. A 1ª Reclamada alegou que nos dias 15 e 17 de outubro de 2025, recebeu duas reclamações por parte do Reclamante referindo cobranças em numero superior ao contratado, docs 2 e 3 juntos com a contestação;
15. A 1ª Reclamada referiu que, concomitantemente, fora informada que o Reclamante procedera ao cancelamento do seu cartão de débito, pretendendo indicar um meio alternativo para o pagamento das prestações em dívida, docs 2 e 3 juntos com a contestação;

16. A 1º Reclamante explicou que tendo o Reclamante efetuado a compra em 12 de setembro de 2025, data do débito da primeira prestação, a segunda teria lugar em 12 de outubro de 2025, doc 1 junto com a contestação;

17. A 1ª Reclamada esclareceu que no dia 12 de outubro não fora possível proceder à cobrança devido a uma falha no sistema operacional, inviabilizando o débito da prestação e originando a cativação do montante de uma prestação;

18. A 1ª Reclamada mais esclareceu que o seu sistema informático procedera automaticamente, no dia seguinte, a uma nova tentativa de cobrança;

19. A 1ª Reclamada alegou que informara o Reclamante da situação de duplicação de cobrança e que o valor de 98,75€ já se encontrava disponível na sua conta, doc 4 junto com a contestação;

20. A 1ª Reclamada referiu que o segundo montante de 98,75 € não fora devolvido dado corresponder ao valor da segunda prestação;

21. A 1ª Reclamada disse que até á data da apresentação da sua contestação apenas foram realizadas 2 prestações por parte do Reclamante;

22. A 1ª Reclamante veio ainda dizer que o pagamento das prestações emergente do contrato de mutuo celebrado apenas pode ser realizado através de cartão de crédito, devendo ser o associado no ato da compra ou a associação, posterior, de novo cartão bancário, doc 5 junto com a contestação;

23. A 1ª Reclamante sublinhou que o Reclamante teve novamente disponível na sua conta bancaria os 98,75€ que se encontraram temporariamente cativos, doc 8 junto com a reclamação inicial;

24. A 2ª Reclamada veio aos autos esclarecer o *modus operandi* da compra do bem adquirido pelo Reclamante, explicando o crédito existente, disponibilizado aos consumidores pela 1ª Reclamante, atuando, ela 2ª Reclamante, como “agilizadora” do crédito, e recebendo a totalidade do valor do bem através do pagamento integral efetuado pela 1ª Reclamada;

25. O representante da 2ª Reclamada esclareceu que o Reclamante tivera problemas com o crédito devido ao débito de mais do que uma prestação, originado constrangimentos ao Reclamante;

26. O representante da 2ª Reclamada, durante a audiência de julgamento arbitral disponibilizou a fatura do bem adquirido, permitindo-se a junção da mesma aos autos, doc a páginas 72 dos autos;

27. O representante da 2ª Reclamada, ainda durante a audiência de julgamento arbitral, apresentou o template do crédito, print screen, do contrato de crédito realizado online, permitindo-se a junção do mesmo aos autos, doc a páginas 73 a 75 dos autos.

3.1 Dos Factos

Resultam provados:

Prova por declaração: 1, 2, 6, 11, 12, 13, 19, 24, 25.

Prova documental: 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 22, 23, 26, 27.

Resultam não provados:

Factos: 17, 18, 20, 21.

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 convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto dada como provada e não provada formou-se com base na análise conjugada das declarações prestadas em audiência pelas partes e pelos representantes das Reclamadas, bem como na documentação junta aos autos ao longo do processo.

Relativamente aos factos dados como provados, o Tribunal considerou, desde logo, as declarações prestadas pelo Reclamante, que descreveu de forma circunstanciada a aquisição do bem junto da segunda Reclamada, o modo como lhe foi apresentada a possibilidade de pagamento em prestações através da primeira Reclamada, bem como os constrangimentos que afirma ter sofrido na sequência dos débitos ocorridos na sua conta

bancária. Tais declarações mostraram-se coerentes com o teor da documentação junta, designadamente os comprovativos de movimentos bancários, as comunicações trocadas com a primeira Reclamada e os documentos relativos à anulação do crédito e ao pagamento subsequente do valor em dívida.

Foram igualmente atendidas as declarações da primeira Reclamada, que confirmou a existência de um contrato de mútuo celebrado com o Reclamante, no valor de 395,00 €, a forma de pagamento acordada em quatro prestações de igual montante, bem como o modelo de funcionamento do serviço financeiro por si disponibilizado aos consumidores. A descrição do enquadramento contratual e do papel assumido pela primeira Reclamada no pagamento do preço do bem à segunda Reclamada encontra respaldo na documentação junta com a contestação, nomeadamente no contrato de crédito e nos elementos informáticos relativos à gestão das prestações.

No que respeita à segunda Reclamada, foram consideradas as declarações prestadas pelo seu representante legal em audiência, que esclareceu o procedimento habitual de venda do bem associado ao crédito disponibilizado pela primeira Reclamada, bem como o facto de a segunda Reclamada ter recebido a totalidade do preço do bem por intermédio daquela. Tais declarações foram corroboradas pela fatura apresentada em audiência e pelo template do contrato de crédito celebrado online, cuja junção aos autos foi admitida.

O Tribunal teve ainda em consideração os documentos juntos pelo Reclamante relativos às reclamações efetuadas, às comunicações recebidas e à disponibilização posterior de valores na sua conta bancária, bem como os comprovativos de pagamento à segunda Reclamada após a anulação do crédito. Estes elementos permitiram dar como assentes os factos respeitantes à sequência temporal dos acontecimentos, aos valores envolvidos e às diligências realizadas pelo Reclamante na tentativa de resolver a situação.

Quanto aos factos dados como não provados, designadamente os respeitantes à concreta explicação técnica apresentada pela primeira Reclamada quanto à alegada falha do sistema operacional, à automática regularização integral da situação e ao número exato de prestações efetivamente realizadas à data da contestação, o Tribunal entendeu que os elementos constantes dos autos não permitiram estabelecer tais circunstâncias de forma suficientemente segura e objetiva. A documentação apresentada não esclareceu de modo

inequívoco esses aspetos, nem resultaram dos depoimentos prestados em audiência elementos adicionais que permitissem dar tais factos como assentes.

Por fim, o Tribunal atendeu ainda aos factos acessórios e circunstâncias colaterais que emergiram da discussão da causa em audiência, na medida em que contribuíram para uma compreensão global do contexto em que os factos ocorreram, sem, contudo, assumirem autonomia suficiente para integrar, por si só, a matéria de facto provada.

3.2 Do Direito

O litígio em apreciação emerge de uma relação jurídica de consumo, no âmbito da qual o Reclamante adquiriu um bem de consumo junto da segunda Reclamada, tendo recorrido a financiamento disponibilizado pela primeira Reclamada, mediante a celebração de um contrato de crédito ao consumo.

Nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), é consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens ou prestados serviços destinados a uso não profissional por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica.

Resulta da matéria de facto provada que o Reclamante adquiriu um colchão para uso pessoal, sendo a primeira Reclamada uma entidade que exerce profissionalmente a atividade de concessão de crédito, pelo que se está perante uma inequívoca relação de consumo, à qual são aplicáveis as normas da Lei de Defesa do Consumidor e do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, que regula os contratos de crédito aos consumidores.

O contrato celebrado entre o Reclamante e a primeira Reclamada configura um contrato de crédito ao consumo, nos termos do referido Decreto-Lei n.º 133/2009, estando sujeito aos princípios da boa-fé, da transparência e da proteção dos legítimos interesses do consumidor.

Obrigações da primeira Reclamada e incumprimento contratual

Nos termos do artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, o devedor deve cumprir a obrigação não apenas nos termos convencionados, mas também de acordo com a boa-fé. Este dever assume particular relevo nas relações de consumo, atenta a posição de especial vulnerabilidade do consumidor conforme resulta da Lei de Defesa do Consumidor.

Ficou provado que a primeira Reclamada procedeu à cobrança de um montante de 2,00 €, não previsto contratualmente, e que tal quantia não foi restituída ao Reclamante, apesar de reconhecida a sua cobrança indevida. Tal atuação consubstancia um incumprimento contratual, nos termos do artigo 798.º do Código Civil, sendo imputável à primeira Reclamada, enquanto devedora da obrigação de correta execução do contrato de crédito.

Nos termos do artigo 804.º, n.º 1, do Código Civil, o incumprimento torna o devedor responsável pelo prejuízo causado ao credor, salvo se provar que a falta de cumprimento não procede de culpa sua, o que não se verificou no caso em apreço.

Assim, assiste ao Reclamante o direito ao reembolso da quantia de 2,00 €, por se tratar de valor indevidamente cobrado e não restituído, em violação do princípio da boa-fé contratual e do dever de correta execução do contrato.

Responsabilidade civil e danos não patrimoniais

O Reclamante peticiona ainda uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 4.988,00 €, alegando insegurança financeira e perda de controlo da sua conta bancária.

Nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, apenas são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A indemnização por tais danos pressupõe, cumulativamente, a verificação de um facto ilícito, culpa, dano e nexos de causalidade, nos termos dos artigos 483.º e 496.º do Código Civil, aplicáveis ex vi do artigo 798.º do mesmo diploma.

Embora se tenha demonstrado a existência de constrangimentos e incómodos para o Reclamante decorrentes da atuação da primeira Reclamada, não resultou provado que tais transtornos tenham atingido um grau de gravidade suficiente para justificar a atribuição de uma indemnização por danos não patrimoniais de elevado montante, nem que se tenham traduzido em lesão relevante de direitos de personalidade.

A jurisprudência e a doutrina têm vindo a afirmar, de forma consistente, que os meros incómodos, aborrecimentos ou contrariedades próprias da vida em sociedade não são, por si só, indemnizáveis a título de danos não patrimoniais, exigindo-se uma afetação séria e relevante do bem-estar psíquico ou emocional do lesado.

Não tendo sido feita prova bastante da gravidade do dano alegado, nem do nexo de causalidade adequado entre a conduta da primeira Reclamada e um prejuízo não patrimonial merecedor de tutela jurídica, não se encontram preenchidos os pressupostos legais exigidos pelo artigo 496.º do Código Civil para a atribuição da indemnização peticionada.

Responsabilidade da segunda Reclamada

Da matéria de facto provada resulta que a segunda Reclamada atuou como vendedora do bem e como intermediária na disponibilização do crédito, tendo recebido integralmente o preço do bem por intermédio da primeira Reclamada.

Não se demonstrou qualquer atuação ilícita ou culposa da segunda Reclamada, nem qualquer violação dos deveres que sobre si impendiam enquanto vendedora, inexistindo fundamento legal para lhe imputar responsabilidade pelos factos em causa, nos termos dos artigos 483.º e 798.º do Código Civil.

Face ao exposto, conclui-se que:

- a primeira Reclamada incorreu em incumprimento contratual ao cobrar e não restituir a quantia de 2,00 €, assistindo ao Reclamante o direito ao respetivo reembolso;
- não se encontram preenchidos os pressupostos legais para a atribuição de indemnização por danos não patrimoniais;
- inexistente fundamento para responsabilizar a segunda Reclamada.

4. Decisão

Em face do exposto, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a reclamação parcialmente procedente, condenando a primeira Reclamada, [REDACTED], a restituir ao Reclamante a quantia de 2,00 € (dois euros), por indevidamente cobrada;
- b) Absolver a primeira Reclamada do pedido de indemnização por danos não patrimoniais;
- c) Absolver a segunda Reclamada [REDACTED], de todos os pedidos contra si formulados.

Taxas de arbitragem suportadas pela 1ª Reclamada.

Notifique-se.

Porto 10.02.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso