

Sentença

Processo n.º 2980/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à informação em geral e especial.

II – Nos termos do art. 406 CC impera a liberdade contratual podem as partes estipular os termos da sua contratação

III – Os termos bancários de comissões e despesas dependem do contrato, que se estipulado e cobrado é devido.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de março de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Posteriormente e sendo dado prazo para a realização de conciliação, esta frustrou-se e depois foi dado prazo para alegações finais, o que levou este processo a ser concluso com data de 30 de março de 2026.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebeu pelo reclamante aquando da apresentação do caso – e que pode ser consultado na íntegra nos autos - fica assim, com relevância para a nossa decisão, determinado que o pedido é alusivo à forma como a reclamada está a imputar ao reclamante a cobrança do valor de €703.39, que aquele considera ser indevido no seu pedido inicial.

O valor reclamado é aludido a débitos efetuados em conta de depósitos à ordem e que o banco continuou a debitar comissões e encargos originando um saldo devedor e encaminhado para contencioso.

Entende o reclamante que nunca foi informado nem autorizou a possibilidade de operar a descoberto. Comprova o reclamante que à data dos débitos o saldo era insuficiente.

Apresentou diversas reclamações e pretendia com o pedido inicial que fosse declarada a inexistência da dívida, a anulação de qualquer cobrança e a correção do registo interno com retirada do processo do contencioso e o reconhecimento de que os débitos foram efetuados sem autorização contratual válida.

A Reclamada apresentou contestação impugnando tudo o que fora alegado pelo reclamante e refere que o Reclamante celebrou com o Reclamado, em 29/06/2022, um contrato de abertura de conta de depósitos à ordem, DO Particulares-Serviço [REDACTED].

E, sobre essa conta, incidem as comissões e despesas constantes na Ficha de Informação Normalizada (FIN) da conta que subscreveu nessa data, e que estão

igualmente fixadas no Preçário do Banco, entre as quais a Comissão de Manutenção de Conta Pacote, cuja cobrança é efetuada mensalmente.

O Reclamante nunca fez qualquer pedido para encerramento do seu contrato de conta de depósitos à ordem em apreço, pelo que as comissões e despesas mantêm-se e são devidas.

Mais se esclarece que as contas depósitos à ordem, embora possam não apresentar movimentação em determinado período temporal, encontram-se sujeitas as comissões e custos acordados contratualmente entre as partes e previstos no Preçário do Banco, disponível para em consulta em www.santander.ru e/ou em qualquer um dos Balcões do Banco.

Ora, tal como resulta dos extractos bancários juntos pelo Reclamante ao processo, a referida Conta de Depósitos à Ordem já desde 10/02/2025 que não regista provisão para os valores a debitar, originando um saldo devedor que transitou para a gestão do departamento de contencioso do Banco em 18/10/2025. Estando a possibilidade de manter a conta a descoberto contratual prevista quer na FIN (página 3 e 4), quer na clausula 13.^a das condições gerais.

Não é, assim, verdade que o Banco tenha feito débitos na conta de depósitos à ordem sem autorização contratual válida.

Foi comunicada a resolução do contrato da conta de depósitos à ordem n. [REDACTED], em carta remetida a 17/10/2025, sendo que, desde então, após email do Reclamante de 18/10/2025, o Banco tentou encetar vários contactos, mas sempre sem sucesso.

O saldo a descoberto, no valor de € 703,39, que transitou para contencioso em 20/10/2025, teve origem em vários movimentos registados e comunicados nos extractos bancários disponibilizados ao Cliente (nomeadamente os que o mesmo juntou). Em concreto, referimo-nos a 6 transacções bancárias e 4 operações de baixo valor realizadas com cartão de débito, um débito directo da [REDACTED], comissões de conta, juros e respectivos impostos.

No entanto, relativamente às 6 transacções realizadas com o cartão de débito, no valor global de € 503,44, o Banco Reclamado tomou a iniciativa de promover o seu

reembolso, creditando a conta do Cliente no dia 30/12/2025. E, após o crédito na conta de depósitos à ordem do Reclamante, esse valor deveria ser imputado ao saldo negativo existente - € 703,39 – reduzindo-o, assim, desse forma, significativamente.

Sucedendo que, sem que nada o fizesse prever, o Reclamante utilizou esse valor, transferindo, na mesma data de 30/12/2025, esse valor para uma outra conta titulada pelo mesmo junto da [REDACTED] Ou seja, o Reclamante retirou da conta dinheiro que não lhe pertence já que o mesmo deveria ser amortizado ao saldo negativo existe.

Podendo até considerar-se de má fé a actuação do Reclamante que, nesta fase de arbitragem, mantém o pedido para ser declarada a inexistência do saldo negativo de € 703,39, sem, pelo menos, o reduzir à diferença. Mantem-se, assim, em dívida o saldo negativo que se encontra em contencioso, cujo valor ascendia, à data de 07/01/2026, a € 717,81.

Em face do exposto, deverá ser julgada inteiramente improcedente a acção e, consequentemente, ser absolvido o R. de todos os pedidos formulados pelo Reclamante.»

Nas alegações a Reclamada voltou a reiterar as indicações dadas supra na contestação de que o reclamante estava devidamente informado das condições da sua conta, e que o saldo a descoberto aqui reclamado de €703.39 transitou para contencioso, a 20.10.2025, onde o banco tomou a iniciativa a 30.12.2025 de reembolsar €503.44 para a conta, mas nesse mesmo dia o valor que seria para abater a dívida, foi transferido para outra conta.

Pelo que mantendo em dívida o saldo negativo que se encontra em contencioso, cujo valor a 07.01.2026 ascende a €717.81, a ação deve ser julgada improcedente e ser a reclamada absolvida de todos os pedidos.

Nas alegações o reclamante indicou que «*Importa, no entanto, esclarecer que o Reclamante nunca contestou a utilização do valor em causa, tendo, desde o início, manifestado disponibilidade para a sua regularização.*

A questão central do presente litígio prende-se não com a existência da dívida, mas sim com as condições propostas pela entidade reclamada para a sua regularização, as quais se revelam manifestamente desproporcionais, conforme já exposto nas alegações apresentadas.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€703.39** (setecentos e três euros e trinta e nove centimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a Reclamada, numa fase em que o processo ainda se encontrava em tentativa de resolução por acordo.

O Reclamante devidamente notificado não esteve presente nem se fez representar por mandatário, sendo que tal à luz do Regulamento e da LAV não é impeditivo do prosseguimento dos autos, nem resulta em qualquer penalização para as partes, podendo o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido o presente, que remeteu para o constante nos autos, sem prejuízo de posteriores alegações finais que vieram a ser produzidas.

Foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. .

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos factos tidos como provados:

a. O reclamante foi cliente da reclamada desde a abertura de conta à ordem a 29.06.2022.

b. Que veio a ser resolvido o contrato a 17.10.2025.

c. A reclamada enquanto sociedade bancária, pela abertura de conta à ordem fica sujeita à entrega da FIN e de todas as condições da conta, que têm de constar também no sue preçário em termos públicos e ao dispor no site.

d. Um consumidor ao abrir conta bancária de um determinado produto – aqui [REDACTED] – sujeita-se às condições contratuais desse produto

e. Devendo cumprir com as suas obrigações e pagamentos, nomeadamente das comissões e encargos que resultem da utilização e manutenção em aberto da conta

f. Que pode ficar a descoberto se não for encerrada acumulando dívida relativa a todos os débitos que vierem a ser realizados

g. E respetivos encargos.

h. Sujeitando-se o consumidor a estes termos.

i. A 10.02.2025 a conta não estava provisionada para débitos que foram realizados por transações já reconhecidas.

j. A 18.10.2025 foi comunicada a resolução da conta com data de 17.10.2025

- k. Que levou a que a 20.10.2025 o valor em dívida pelo descoberto, comissões, encargos, taxas e débitos ascendesse a €703.39
- l. Valor já reconhecido pelo reclamante.
- m. Em tentativas de negociação o valor veio a ser reembolsado parcialmente à conta, em €503.44 com data de 30.12.2025
- n. Que deveria ter sido abatido à dívida, e não movimentado pelo cliente
- o. Que, contudo, na mesma data o vem a transferir para outra conta, movimentando dinheiro que efetivamente sabia não ser sua propriedade
- p. Pois tinha uma dívida há meses com o banco.
- q. Assim o valor em saldo descoberto, conforme condições bancárias manteve-se em dívida,
- r. Em quantia superior ao valor desta ação, de €717.81, à data de 07.01.2026.
- s. Sendo o reclamante devedor da mesma na íntegra.

7.2. Dos factos tidos como não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor e ao contrato de conta à ordem realizado entre as partes;
- b. Que a mesma se tenha contratualmente comprometido com qualquer isenção de custos, encargos ou despesas com a conta e respetivos débitos,
- c. Que o contrato bancário impeça as contas a descoberto,
- d. Ou que obrigue as entidades bancárias a outro tipo de informação sem ser a constante na FIN, nas condições do préçário e nas constantes dos autos.
- e. Que a mesma esteja a ter uma atitude abusiva com a cobrança do valor a descoberto e em dívida que o reclamante tem com a mesma desde 10.02.2025.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Cumpra desde logo o devido enquadramento do que está nestes autos a ser discutido relativo à gestão de conta bancária à ordem no banco da reclamada, aberta esta conta por um consumidor – nos termos da Lei n.º 24/96 – o aqui reclamante.

O cliente aceitou e assinou o contrato que consta nos autos, com data de 29.06.2022, passando a partir dali a ficar sujeito aos termos da conta bancária à ordem em causa, com a FIN ali constante conforme aviso do Banco de Portugal (Aviso n.º 4/2009).

Tendo ainda as instituições bancárias e os consumidores de ficar sujeitos a regulamentação relativa a branqueamento de capitais, dados das contas, e a serviços mínimos bancários nenhuma dessas questões se coloca neste processo.

De forma direta e juridicamente falando o tribunal aprecia que o reclamante tinha a conta aberta e era conhecedor dos termos da mesma (assinou nesse sentido). Foram feitas transações bancárias, e cobradas as respetivas comissões e encargos por ter a conta aberta que ficou a descoberto.

E assim o consumidor tornou-se devedor.

O que levou legitimamente a que a Reclamada pudesse resolver o contrato e passar a cobrança a contencioso, sem que tenha de fazer mais nenhum procedimento, já que nos termos da lei o devedor ao ter um contrato tem a obrigação de o cumprir.

Verifica-se que a entidade em termos comerciais veio a reembolsar à conta parte do valor - €503.44 – que o reclamante tinha a obrigação legal de saber que não era seu, pois existiam transações por debitar, mas mesmo assim transferiu o valor para outro banco, em nosso entender revelando uma postura censurável, mas que não cabe a este tribunal apurar.

Reconhecida a dívida, em €703.39, as tentativas de acordo foram muitas, e não entende este tribunal porque não chegou o consumidor a acordo, nas condições peticionadas pela reclamada, já que esta como credora tem direito a reclamar o valor na íntegra, sem que tenha de prestar qualquer acordo comercial, mas que sublinhamos que o tentou fazer.

Não existe por isso uma cobrança abusiva ou indevida como foi aludido no pedido inicial, quando um devedor se tem de sujeitar à cobrança da dívida,

que no limite pode ir à respetiva execução. E sendo dado o valor como devido, e indevidamente usado parte do saldo ressarcido pelo consumidor, tal consubstancia ainda a enriquecimento sem causa, não tendo este tribunal qualquer dúvida que à luz do contratualmente estabelecido, e pelo princípio da pontualidade dos contratos conforme art. 406.º CC, tenha aqui que ser paga a quantia na íntegra e na ausência de acordo, no valor total, conforme venha a ser reclamado pela entidade bancária.

É pois ao credor que cabe determinar os moldes do cumprimento do contrato e não ao devedor que tem assim de se sujeitar, se tinha em sua posse como tudo indica a prova e os termos da dívida, se indevidamente usou o dinheiro, e acabou por recusar qualquer acordo proposto.

Por isso e perante o junto aos autos e ao peticionado é nosso entendimento que a Reclamada não falhou nem incumpriu o contratado. Tendo assim cumprido o direito à informação nos termos genericamente previstos na lei de defesa do consumidor pelo art. 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, conforme documentação nos autos, inclusive assinada pelo consumidor.

O autor da ação, a quem cabe o ónus da prova nos termos do art. 342.º CC não pode assim provar nada do que peticiona nesta ação, pelo que sem mais considerações, a ação tem necessariamente de improceder.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Pelo que cada uma das partes ficará sujeita ao pagamento do regulamentado.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 29 de abril de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos