Processo n.º 2211/2021/RM/SC

Reclamante:

Reclamada:

1. Relatório

1.1. Na reclamação, o demandante começou por alegar que, no dia 15.05.2019, celebrou um contrato de crédito consolidado com a reclamada, sendo o montante total do crédito solicitado de € 15.000,00 (quinze mil euros), a ser liquidado em 72 (setenta e duas) prestações no valor de € 292,53 (duzentos e noventa e dois euros e cinquenta e três cêntimos)/cada, acrescidas do prémio de seguro mensal de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos). Mais aduziu que, em face da atual situação pandémica e da redução dos rendimentos mensais do seu agregado familiar, preencheu um formulário disponibilizado na *internet* para solicitar a aplicação da moratória ao referido contrato de crédito. Exaltando que, quando efetuou tal pedido, a única informação disponibilizada era de que os seis meses de suspensão de pagamentos acresceriam à data de término do contrato, acrescentou que em momento algum foi informado de quaisquer condições contratuais, cujo envio nunca se verificou. Alegou, ainda, que apenas se apercebeu que o seu pedido foi deferido porque deixou de ser cobrada a prestação mensal habitual, tendo sido somente debitado o montante de € 15,00 (quinze euros) que sempre julgou ser algum tipo de juros devidos por ter solicitado a aplicação da moratória, permanecendo sempre convicto de que, quando retomasse o pagamento da prestação mensal, todas as condições acordadas seriam mantidas, nomeadamente o valor acordado em 15.05.2019. Aduziu, por último, que, para sua perplexidade, quando verificou o extrato da sua conta bancária, ao ser debitada a primeira prestação após ter decorrido o período de suspensão de pagamentos no mês de setembro de 2021, o valor não correspondia ao que havia sido acordado aquando da celebração do contrato

de crédito, tendo sido debitado a mais o montante de € 26,11 (vinte e seis euros e onze cêntimos). Salientando que, no encalço do que imediatamente antecede, contactou prontamente a linha de apoio ao cliente da reclamada para solicitar esclarecimentos, tendo sido informado que todas as condições contratuais lhe foram remetidas via correio eletrónico, o que não corresponde à verdade, e, bem assim, que as condições do seu contrato foram alteradas, pelo que o valor de € 15,00 (quinze euros) cobrado durante os últimos seis meses respeitava ao Imposto do Selo, uma vez que pertencia à "classe 1" para atribuição da moratória, facto que desconhecia e cujo significado não alcança, pede que o Tribunal julgue a ação procedente, condenando a reclamada ao reembolso de todos os montantes cobrados indevidamente, que computou em € 125,92 (cento e vinte e cinco euros e noventa e dois cêntimos) no período entre fevereiro e outubro de 2021.

1.2. A reclamada apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, na qualidade de instituição financeira de crédito que prossegue, entre outras atividades, a concessão de créditos pessoais, em 15.05.2019, celebrou com o reclamante, na qualidade de devedor, um contrato de crédito consolidado no valor de € 15.000,00 (quinze mil euros). Aduziu, em seguida, que, em face da situação pandémica e da redução dos seus rendimentos mensais e do seu agregado familiar, em 29.09.2020, pelas 18 horas e 21 minutos, o aqui reclamante preencheu o formulário do pedido de atribuição da moratória por si disponibilizado e, após aquele ter finalizado tal preenchimento, enviou ao demandante uma mensagem escrita (SMS – *Short Message Service*) para o contacto do mesmo, que, por sua vez, introduziu a validação da adesão, às 18 horas e 22 minutos, tudo conforme comprovativos dos registos informáticos de adesão à moratória que juntou sob Doc. 7. Acrescentou, ainda, que o reclamante foi recebendo os extratos que juntou sob Doc. 8, em conformidade com o plano de pagamentos vertido no documento carreado sob Doc. 9, o qual lhe foi

disponibilizado no momento da adesão e fora comunicado para o endereço de correio eletrónico No seguimento do que antecede, alegou, por último, que, em consonância com o que foi transmitido por missiva de 07.10.2021, junta sob Doc. 6, tendo o reclamante optado por suspender o pagamento de capital e juros, desde a 18.ª prestação até à 26.ª prestação, aquele apenas procedeu ao pagamento do prémio do seguro e do Imposto do Selo, pelo que o capital e juros das referidas prestações foram capitalizados à dívida, donde, com o término da aplicação da moratória em 30.06.2021, as prestações do crédito pessoal começaram a ser lançadas e, já em 23.07.2021, a 27.ª prestação foi no valor de € 318,64 (trezentos e dezoito euros e sessenta e quatro cêntimos) e o prémio do seguro ' no valor de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos). Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação totalmente improcedente, absolvendo a reclamada do pedido, por estar a cumprir com o plano de pagamentos acordado entre as partes, decorrente da aplicação da moratória que o reclamante, por sua iniciativa, solicitou.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se são ou não devidos pelo reclamante à reclamada os alegados créditos que perfazem, à data da propositura da ação arbitral, o valor global de € 125,92 (cento e vinte e cinco euros e noventa e dois cêntimos). Trata-se de uma típica ação de simples apreciação negativa, em que recai sobre o demandado o ónus de alegar e provar os factos constitutivos do direito de que se arroga (artigo 10.º, n.º 3, alínea a) do CPC e artigo 343.º, n.º 1 do Código Civil).

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há duas questões a resolver: a questão de saber se a reclamada

informou o reclamante sobre os impactos decorrentes da aplicação da moratória no valor das prestações da operação de crédito por ela abrangida; e a questão de saber se se verificam os factos constitutivos dos direitos de crédito que a reclamada invoca contra o reclamante.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

a) A reclamada é uma Instituição Financeira de Crédito autorizada pelo que se dedica à prática das operações permitidas aos bancos, com exceção da receção de depósitos, designadamente a concessão de créditos a consumidores;

b) O reclamante vive com a companheira, e um filho, em imóvel sito na freguesia de concelho de possui habilitações literárias correspondentes ao 9.º ano de escolaridade (antiga escolaridade obrigatória) e desempenhou profissionalmente, desde 1999 até meados de 2020, a atividade de motorista em empresa familiar do ramo têxtil, onde auferia o salário mensal líquido de € 662,00 (seiscentos e sessenta e dois euros), encontrando-se, desde então, na situação de reformado – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto sob Doc. 1 pelo reclamante e sob Doc. 3 pela reclamada, nas declarações do reclamante e no depoimento da testemunha em sede de audiência arbitral realizada em 28.02.2022;

c) Em 15.05.2019, na sequência de contacto telefónico, o reclamante, na qualidade de devedor, celebrou "Contrato de Crédito Consolidado" n.º com a reclamada, nos termos do qual a segunda se obrigou a conceder um empréstimo ao primeiro no montante total de € 15.000,00 (quinze mil euros), a ser reembolsado em 72 (setenta e duas) prestações mensais e sucessivas de € 292,53 (duzentos e noventa e dois euros e cinquenta e três cêntimos) – acrescendo à 1.ª prestação o Imposto do Selo pela utilização do crédito, no valor de €360,00 (trezentos e sessenta euros) –, com o Montante Total Imputado ao Consumidor (MTIC) de € 21.422,78 (vinte e um mil, quatrocentos e vinte e dois euros e setenta e oito cêntimos), a que corresponderia uma Taxa Anual Nominal (TAN) de 11,45% e uma Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG) de 13,60% – incluindo Imposto do Selo sobre juros no valor total de € 233,20 (duzentos e trinta e três euros e vinte cêntimos) – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto sob Doc. 1 pelo reclamante e sob Doc. 3 pela reclamada;

d) Aquando da celebração do referido em c), o reclamante autorizou a reclamada e a banco onde se encontra domiciliada a conta de pagamento com o IBAN (*International Bank Account Number*) que aquele indicou, a debitar nesta conta, ao dia 7 de cada mês, os *«valores devidos à constantes de todos os extractos da conta emitidos no âmbito do contrato de adesão celebrado entre as partes»*, e a executar débitos diretos na dita conta, respetivamente – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto sob Doc. 1 pelo reclamante e sob Doc. 3 pela reclamada e nos documentos juntos sob Docs. 2 e 3 com a reclamação;

e) Ainda na mesma ocasião de celebração do referido em c), o reclamante indicou como endereço pessoal de correio eletrónico por si criado e cujo nome de utilizador corresponde a um veículo motorizado da marca modelo de que o demandante foi possuidor – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto sob Doc. 1 pelo reclamante e sob Doc. 3 pela reclamada e nas declarações do reclamante em sede de audiência arbitral realizada em 28.02.2022;

f) Nos termos da cláusula 22.1. das "Condições Gerais" do referido em c), sob a epígrafe "Domicílio convencionado e comunicações entre as partes", *«as comunicações referidas no contrato presumem-se válidas e eficazes se efectuadas para as moradas nele indicadas ou posteriormente comunicadas à outra parte, em papel ou outro suporte duradouro, ficando a IC* [Instituição de Crédito] *desde já autorizada a comunicar com o CLT* [Cliente] *qualquer assunto relacionado com o contrato por via postal, telefone, e-mail ou SMS, bem como a proceder à gravação de chamadas nos termos da Clª 20.3.»* – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto sob Doc. 1 pelo reclamante e sob Doc. 3 pela reclamada;

g) Em conjunto com o "Contrato de Crédito Consolidado" referido em c), o reclamante subscreveu documento intitulado "Adesão ao Seguro de Proteção ao Crédito Consolidado", assumindo a qualidade de pessoa segura no Contrato de Seguro de Grupo "Plano de Proteção de Crédito Pessoal" celebrado entre a reclamada e a d.a.c. – Sucursal em Portugal, com a cobertura obrigando-se ao pagamento de prémio de seguro com o valor mensal de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos) – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto sob Doc. 1 pelo reclamante e sob Doc. 3 pela reclamada;

h) Em 11.03.2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS), em consequência da propagação a nível mundial da doença provocada pela disseminação do vírus SARS-CoV-2, qualificou a emergência de saúde pública daí decorrente como uma pandemia internacional – facto público e notório, pelo que não necessita de alegação nem de prova, nos termos dos artigos 5.º, n.º 2, alínea c) e 412.º, ambos do Código de Processo Civil;

i) Neste contexto de propagação a nível mundial da doença COVID-19 provocada pela disseminação do vírus SARS-CoV-2, em 18.03.2020, por via do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, foi declarado o estado de emergência, por um período de 15 dias, com início às 0:00 horas de 19.03.2020 e termo às 23:59 horas de 02.04.2020, sem prejuízo de eventuais renovações, nos termos da lei, com fundamento na verificação de uma situação de calamidade pública – facto público e notório, pelo que não necessita de alegação nem de prova, nos termos dos artigos 5.º, n.º 2, alínea c) e 412.º, ambos do Código de Processo Civil;

j) No mesmo contexto, por via do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, o XXII Governo Constitucional aprovou e fez publicar medidas excecionais de proteção das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, para vigorarem, inicialmente, até 30.09.2020 (prazo de vigência depois prorrogado, de forma genérica, até 31.03.2021), legalmente designadas por "moratória", aplicáveis a algumas operações de crédito concedidas por instituições de crédito, sociedades financeiras de crédito, sociedades de investimento, sociedades de locação financeira, sociedades de *factoring* e sociedades de garantia mútua, bem como por sucursais de instituições de crédito e de instituições financeiras a operar em Portugal (doravante designadas apenas por

"instituições") – facto público e notório, pelo que não necessita de alegação nem de prova, nos termos dos artigos 5.º, n.º 2, alínea c) e 412.º, ambos do Código de Processo Civil;

k) Paralelamente, a Associação Portuguesa de Bancos (APB) iniciou um processo de elaboração de um "Protocolo sobre Moratórias Gerais de Iniciativa Privada a aplicar no âmbito da Pandemia COVID-19", incidentes sobre operações excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, em cujos anexos se encontram definidas as condições gerais de duas moratórias privadas, uma das quais a "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares", a que a reclamada aderiu – facto público e notório, pelo que não necessita de alegação nem de prova, nos termos dos artigos 5.º, n.º 2, alínea c) e 412.º, ambos do Código de Processo Civil;

l) Em 29.09.2020, pelas 18 horas e 22 minutos, e após uma primeira tentativa em que o demandante não introduziu a credencial enviada via para validação da operação através de canal digital, o reclamante preencheu e submeteu formulário *online* de "Pedido de moratória" facultado pela reclamada, a aplicar à operação de crédito referida em c), na modalidade de "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021", tendo selecionado como "Motivo do pedido" a opção "Assistência a filhos ou netos", por temer que o seu filho, recém-admitido como trabalhador na loja sita em e que havia contraído, há dias, a doença COVID-19, viesse a ser despedido – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 7 com a contestação, nos documentos juntos sob Docs. 7, 8 e 11 pela reclamada com o requerimento de 11.03.2022, nas declarações do reclamante e no depoimento da

testemunha em sede de audiência arbitral realizada em 28.02.2022;

m) Nessa ocasião, o reclamante verificou que o formulário do "Pedido de moratória" permitia escolher um de dois "tipos de moratória", a saber "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021" e "Suspensão do pagamento de capital até junho de 2021" – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 7 pela reclamada com o requerimento de 11.03.2022 e nas declarações do reclamante em sede de audiência arbitral realizada em 28.02.2022;

n) Na mesma ocasião, ao selecionar a modalidade de moratória pretendida, o reclamante teve acesso ao "Novo plano de pagamentos" que se aplicaria à operação de crédito referida em c) – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 7 pela reclamada com o requerimento de 11.03.2022;

o) Ainda na mesma ocasião e antes de finalizar o "Pedido de moratória", o reclamante teve de aceder a ligação (*link*) apresentada em caixa de diálogo com a mensagem *«Para continuar, por favor, leia e aceite os termos e condições»*, que abria documento intitulado "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada Unicre", e após, clicar no botão "Aceitar" – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 7 pela reclamada com o requerimento de 11.03.2022;

p) De acordo com os "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada *«[o] Cliente declara que: (…) 2 – Tomou conhecimento e solicita que lhe seja concedida, até 30 de junho de 2021 contando da data da contratação da moratória, a suspensão do pagamento do capital ou, em alternativa a suspensão do pagamento do capital e juros, conforme por si indicado na adesão à presente moratória, com a consequente extensão automática do plano financeiro inicial das parcelas de capital e juros, comissões e outros encargos, por um período idêntico ao da suspensão, sendo igualmente prolongados*

os elementos associados ao contrato objeto do presente pedido, incluindo garantias com exceção dos prémios de seguro (quando existentes) e de impostos. 3 – Tomou conhecimento e aceita expressamente que a extensão do prazo de pagamento de capital, juros, comissões e demais encargos não dá origem a qualquer suspensão do vencimento de juros devidos durante o período da prorrogação, os quais serão capitalizados no valor do empréstimo com referência ao momento em que são devidos à taxa do contrato em vigor (em caso de suspensão do pagamento do capital e juros). (…)» – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 6 com a contestação e nos documentos juntos sob Docs. 7 e 8 com o requerimento de 11.03.2022;

q) Com a aplicação da moratória à operação de crédito referida em c) nos termos solicitados pelo reclamante, desde a 18.ª prestação, lançada em 23.10.2020 – e paga pelo demandante em 08.12.2020 – até à 26.ª prestação do "Novo plano de pagamentos", lançada em 23.06.2021, o demandante apenas procedeu ao pagamento do prémio de seguro referido em g) com o valor mensal de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos) e ao Imposto do Selo, de acordo com a verba 17.3.1. da Tabela Geral do Imposto do Selo (TGIS), tendo sido capitalizados os juros não cobrados por via da aplicação da moratória – facto que se julga provado com base nos documentos juntos sob Docs. 8 e 9 com a contestação e nos documentos juntos pelo reclamante com o requerimento de 02.03.2022;

r) Após o termo da duração da moratória aplicada à operação de crédito referida em c) em 30.06.2021, a reclamada lançou a 27.ª prestação do "Novo plano de pagamentos", em 23.07.2021, no valor global de €318,64 (trezentos e dezoito euros e sessenta e quatro cêntimos) – que o reclamante pagou em 07.09.2021 –, o qual se desdobrou em €185,11 (cento e oitenta e cinco euros e onze cêntimos) a título de amortização de capital, € 128,39 (cento e vinte e oito euros e trinta e

nove cêntimos) a título de amortização de juros remuneratórios, e €5,14 (cinco euros e catorze cêntimos), a título de Imposto do Selo, de acordo com a verba 17.3.1. da TGIS, acrescida da prestação mensal do seguro referido em g), com o valor de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos) – facto que se julga provado com base nos documentos juntos sob Docs. 8 e 9 com a contestação e o documento junto sob Doc. 4 com a reclamação;

s) Em data anterior à apresentação do "Pedido de moratória" pelo reclamante, a reclamada disponibilizou informação sobre a moratória, em local de destaque, na página de entrada do seu sítio na e uma secção de perguntas frequentes (FAQ) sobre a aplicação da ' em local fácil e permanentemente acessível do mesmo sítio na *Internet*, com o teor que se reproduz *infra* – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 9 com o requerimento de 11.03.2022;

t) Em data anterior à apresentação do "Pedido de moratória" pelo reclamante, a reclamada publicou, em local fácil e permanentemente acessível do sítio na *Internet* uma secção de perguntas frequentes (FAQ) sobre a aplicação da "Moratória Privada

com o teor que se reproduz *infra* – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 10 com o requerimento de 11.03.2022;

u) O reclamante tomou conhecimento efetivo da aplicação da moratória em data não posterior a janeiro de 2021, com a receção do extrato emitido pela – banco onde se encontra domiciliada a conta de pagamento com o IBAN (*International Bank Account Number*) –, relativo ao período entre 01.12.2020 e 31.12.2020, onde resultou refletido o débito da 18.ª prestação do "Novo plano de pagamentos" referido em q) – facto que se julga provado com base nos documentos juntos sob Docs. 2 e 3 com a reclamação, nos documentos juntos pelo reclamante com o requerimento de 02.03.2022 e nas declarações do reclamante em sede de audiência arbitral realizada em 28.02.2022;

v) O reclamante não consulta a caixa de correio eletrónico do endereço facto que se julga provado com base nas declarações do reclamante e no depoimento da testemunha em sede de audiência arbitral realizada em 28.02.2022.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) Aquando da celebração do "Contrato de Crédito Consolidado" referido em c) do ponto 4.1.1., o reclamante declarou que pretendia receber os extratos de conta em suporte papel;

b) A reclamada enviou comunicação ao reclamante, através de correio eletrónico, informando sobre a existência da moratória privada e os locais onde o cliente podia obter informação adicional;

c) A reclamada enviou comunicação ao reclamante com o "Novo plano de pagamentos" do "Contrato de Crédito Consolidado" através do endereço de correio eletrónico

d) A reclamada enviou mensagem escrita (SMS – *Short Message Service*) ao reclamante para informar que o "Pedido de moratória" foi aceite;

e) Após se ter apercebido que o seu pedido de moratória havia sido deferido, o reclamante julgou que a quantia de € 15,00 (quinze euros) cobrada mensalmente seria relativa a algum tipo de juros devidos por ter solicitado a moratória;

f) Na sequência de contacto telefónico efetuado pelo reclamante a solicitar esclarecimentos, a reclamada informou que os € 15,00 (quinze euros) cobrados durante os últimos seis meses correspondiam ao Imposto do Selo, uma vez que o demandante pertencia à "classe 1" para atribuição da moratória.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes, às declarações do reclamante e ao depoimento da testemunha

(operária têxtil na empresa e

filha do reclamante) em sede de audiência arbitral realizada em 28.02.2022 e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, importa, ainda, densificar a fundamentação da convicção do Tribunal quanto às asserções sob alíneas n), o), s), t) e u) e às asserções sob ponto 4.1.2. desta sentença, o que se fará de seguida, não sem antes se asseverar que, tendo presentes as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, entendemos que o reclamante se apresentou em audiência arbitral a prestar declarações de parte que, no concernente à descrição dos circunstancialismos que rodearam o processo de apresentação do pedido de adesão à moratória privada a que a reclamada aderiu, se revelam inverosímeis ou destituídas de credibilidade, porque manifestamente incongruentes com a prova documental junta pela reclamada sob Doc. 7 com a contestação e sob Docs. 7, 9 e 10 com o requerimento de 11.03.2022, evidenciando, por outro lado, a par com o depoimento da testemunh ,
que o demandante, no seu relacionamento com a demandada, nas fases pré-contratual e contratual, pautou a sua conduta pela observância de um padrão de diligência que, apesar do modesto grau de instrução académica e da condição socioeconómica humilde, se situa muito aquém do exigível a um "consumidor médio, normalmente informado e razoavelmente atento e advertido, tendo em conta fatores de ordem social, cultural e linguística, tal como interpretado pelo Tribunal de Justiça [da União Europeia]"[1].

[1] Considerando (18) da Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores

Senão vejamos.

Atentando no formulário de adesão à "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares" da disponibilizado pela reclamada e preenchido e submetido pelo reclamante (cf. documento junto sob Doc. 7 com o requerimento de 11.03.2022), verifica-se que, imediatamente após a seleção de um dos "tipos de moratória" facultados pela demandada – "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021" ou "Suspensão do pagamento de capital até junho de 2021" –, o demandante dispunha da possibilidade, proporcionada na mesma página e logo após a seleção dos "Detalhes do pedido" ("Tipo de moratória" e "Motivo do pedido"), de consultar o "Novo plano de pagamentos" que, no cenário de aplicação da moratória solicitada, se passaria a adotar na operação de crédito contratada – cf. decisão sob alínea n) do ponto 4.1.1. *supra* –, sendo o mesmo idóneo a permitir a exata apreensão e compreensão, por um homem médio, dos concretos impactos decorrentes da aplicação da moratória, nomeadamente quais os encargos abrangidos pela suspensão de pagamentos e qual o valor das prestações devidas após o termo da moratória, revelando-se, neste particular, o "Novo plano de pagamentos" um documento especialmente adequado para, com relativa facilidade, percecionar a operação de capitalização dos juros remuneratórios não cobrados, por via da aplicação da moratória na modalidade de "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021" que veio a ser escolhida pelo demandante.

No mesmo sentido, a partir da reconstituição das etapas a observar pelo reclamante após a confirmação dos "Detalhes do pedido" e antes da finalização do processo de submissão do "Pedido de moratória" plasmada nas páginas 2 e 3 do mesmo documento junto Doc. 7 com o requerimento de 11.03.2022,

---

no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Directivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («diretiva relativa às práticas comerciais desleais»).

constata-se que a conclusão do referido processo não podia ter lugar sem prévio acesso a ligação (*link*) apresentado em caixa de diálogo com a mensagem *«Para continuar, por favor, leia e aceite os termos e condições»*, que abria documento intitulado "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada ", pelo que só após tal acesso o reclamante podia clicar no botão "Aceitar" – cf. decisão sob alínea o) do ponto 4.1.1. *supra*. Ora, nos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada redigidos numa única página em caracteres legíveis e com recurso a vocábulos usados na linguagem corrente, apreensíveis pelo cidadão comum – além de suscetíveis de serem descarregados num documento em formato PDF (*Portable Document Format*), para, querendo, analisar em momento posterior à conclusão do "Pedido de moratória" – resulta expressamente consignado que *«(…) a suspensão do pagamento do capital ou, em alternativa a suspensão do pagamento do capital e juros, conforme por si indicado na adesão à presente moratória (…)»* importa a *«(…) extensão automática do plano financeiro inicial das parcelas de capital e juros, comissões e outros encargos, por um período idêntico ao da suspensão, sendo igualmente prolongados os elementos associados ao contrato objeto do presente pedido, incluindo garantias, com exceção dos prémios de seguro (quando existentes) e de impostos»* [sublinhado nosso] e, bem assim, que *«(…) a extensão do prazo de pagamento de capital, juros, comissões e demais encargos não dá origem a qualquer suspensão do vencimento de juros devidos durante o período da prorrogação, os quais serão capitalizados no valor do empréstimo com referência ao momento em que são devidos à taxa do contrato em vigor (em caso de suspensão do pagamento do capital e juros).»* [sublinhado nosso] – cf. decisão sob alínea p) do ponto 4.1.1. *supra*.

Acresce que, conforme revelado pelos documentos juntos aos autos pela reclamada sob Docs. 9 e 10 com o requerimento de 11.03.2022 e corroborado pela visualização das capturas (ou *snapshots*) de páginas *web* do e da ambas disponíveis no serviço da organização sem fins lucrativos

(em http://)[2], à data da apresentação do "Pedido de moratória", o reclamante dispunha de informação acessível, em local de destaque, na *homepage* dos dois portais na *internet* da demandada, sobre o âmbito objetivo e subjetivo de aplicação da "Moratória Privada da Associação Portuguesa de Bancos" (assim explicitamente denominada, obviando a eventual confusão com a "moratória pública"), as etapas do procedimento a observar para a formalização do "Pedido de moratória" – aqui, em particular, no sítio na Internet do – e um conjunto de perguntas frequentes sobre a aplicação da moratória privada – comum aos sítios na Internet da e do –, merecendo destaque, para os presentes efeitos, as questões *«O que significa?»*, onde se esclarece que o cliente *«(…) poderá reduzir o valor das prestações, suspendendo apenas o valor do capital e mantendo o pagamento dos juros e outros encargos até 30 de junho de 2021. Em alternativa, poderá solicitar a suspensão do pagamento das suas prestações, sendo que o valor dos juros do período acresce ao capital em dívida. Em qualquer um dos casos, mantêm-se as garantias associadas ao seu contrato e terá de continuar a pagar os impostos associados e o seu plano de proteção financeira* [seguro], *caso o tenha contratado.»* [sublinhados nossos] e *«Que impactos terei nas minhas prestações de crédito caso adira à moratória?»*, onde se elucida o mutuário que *«[s]e optar pela suspensão do pagamento apenas do capital, pagará, em cada prestação, apenas o valor correspondente aos juros e outros encargos (impostos e comissões, se aplicável), reduzindo assim o valor da prestação, no período. Serão igualmente prolongados todos os elementos associados aos contratos abrangidos pela medida, incluindo garantias. Se optar pela suspensão da totalidade da prestação continuam a ser calculados juros à TAN do contrato, que serão capitalizados, isto é, os juros passarão a fazer parte do capital e serão cobrados novos juros sobre esse valor. Serão igualmente prolongados todos os elementos associados aos contratos abrangidos pela*

[2] *Vide*, nomeadamente, os *snapshots* de 23.07.2020, pelas 07:32:27 e 07:32:31, de 06.08.2020, pelas 07:16:57, e de 27.09.2020, pelas 10:15:13, do sítio na *internet* https://www.unibanco.pt/ e os *snapshots* de 07.08.2020, pelas 14:34:34, de 09.08.2020, pelas 05:08:41, de 26.09.2020, pelas 20:57:34, e de 30.09.2020, pelas 01:14:41, do sítio na *internet* https://www.unicre.pt/, todos disponíveis em http://wayback.archive.org/.

medida, incluindo garantias. A suspensão aumentará o prazo do contrato de crédito pelo período necessário para garantir o pagamento dos valores em dívida e dos juros referentes ao período da moratória, mantendo-se o valor da prestação. Salientamos que, seja qual for a opção por si escolhida, a suspensão do capital ou da totalidade de prestação não equivale a incumprimento ou atraso contratual. A aplicação da Moratória também não é considerada como renegociação da dívida. No momento do seu pedido, terá acesso a um novo plano de pagamento com as respetivas condições de moratória aplicadas.» [sublinhados nossos] – cf. decisões em matéria de facto sob alíneas s) e t) do ponto 4.1.1. *supra*. Estas informações e esclarecimentos surgiam escritas em letra de dimensão razoável, salvaguardando suficiente espaço entre linhas e entre parágrafos, sem reclamar, portanto, um esforço de leitura para um destinatário com uma visão média, sendo de notar, em particular, a preocupação de explicar, com recurso a uma linguagem corrente e compreensível por um consumidor médio (ainda que com um modesto grau de instrução académica), as repercussões práticas da operação de capitalização de juros (*«Se optar pela suspensão da totalidade da prestação continuam a ser calculados juros à TAN do contrato, que serão capitalizados, isto é, os juros passarão a fazer parte do capital e serão cobrados novos juros sobre esse valor.»*).

Face ao exposto, conferindo especial relevância à informação veiculada ao reclamante de forma personalizada em relação às comunicações comerciais, de caráter geral, para a tomada de uma decisão consciente e esclarecida sobre a adesão à moratória privada, e certos de que o cumprimento dos deveres gerais de informação e de assistência não isentam a instituição credora da obrigação de prestação, em tempo útil, de todas as informações normativamente exigidas, tendente ao seu "conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência", mal se compreende que o reclamante tenha afirmado, em sede de declarações de parte, que verificou que o formulário do "Pedido de moratória" permitia escolher um de dois "tipos de moratória" – "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021" e "Suspensão do pagamento de capital até junho de 2021" – e que preencheu opção relativa a justificação do pedido

(embora não a tenha identificado com precisão), mas, por outro lado, tenha asseverado que "pensava que ia estar seis meses sem pagar nada, nem o prémio de seguro", porque não lhe foi prestada qualquer informação em sentido contrário, e, bem assim, que "não se apercebeu" de caixa de diálogo com mensagem para aceder a *link* com os "Termos e Condições", nem teve acesso a estes em momento anterior à instauração da presente ação arbitral. Tendo gozado da faculdade de consultar o "Novo plano de pagamentos" que, no cenário de aplicação da moratória solicitada, se passaria a adotar na operação de crédito contratada e, por maioria de razão, tendo sido "obrigado" a aceder a ligação (*link*) apresentada em caixa de diálogo com a mensagem *«Para continuar, por favor, leia e aceite os termos e condições»*, que abria documento intitulado "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada para, após, clicar no botão "Aceitar" e, dessa forma, emitir a "declaração de confirmação", não o tendo feito, *sibi imputet*.

Sem prejuízo, tal como já fomos adiantando acima, a produção de prova por declarações de parte do reclamante, articulada com a inquirição da testemunha por aquele arrolada, permitiu aferir que o demandante, no seu relacionamento com a demandada, vem empregando de diligência e zelo inferiores ao exigível a um cidadão médio, colocado na sua situação. Ainda que se admita que o reclamante não domina certo nível de conhecimentos informáticos, com o devido respeito, cremos incompreensível que o mesmo tenha indicado, no formulário de adesão ao "Contrato de Crédito Consolidado", o endereço de correio eletrónico por si criado em data próxima à da celebração do contrato (quiçá, mesmo por altura da conclusão do negócio, como admitido pelo reclamante, dado tratar-se de um campo de preenchimento obrigatório, segundo o próprio) – e cujo nome de utilizador corresponde a um veículo motorizado da marca de que o demandante foi possuidor (cf. decisão em matéria de facto sob alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*) –, e, entretanto, ter alegadamente perdido a *password* de

acesso ao *e-mail*, sem que tenha desenvolvido qualquer *démarche* com vista à sua recuperação e, como tal, descurando a preocupação de consulta regular da caixa de correio eletrónico do referido endereço – cf. decisão em matéria de facto sob alínea v) do ponto 4.1.1. *supra*. Neste seguimento, maior perplexidade e incompreensão suscita o facto de, segundo a depoente

(que se relaciona com o aqui demandante, seu pai, diariamente), o reclamante, de modo reiterado, proceder à criação de novos *e-mails*, depois de perder as respetivas *passwords*, sem que tenha por hábito consultar as caixas dos correios eletrónicos com frequência e, todavia, de acordo com a mesma testemunha, utilizar um dos dois endereços de *e-mail* de que esta é titular para "coisas importantes" (de modo contrastante com o reclamante, a depoente é titular de dois endereços de *e-mail* desde os 18 anos, os quais conserva até, pelo menos, à data da audiência arbitral, já com 34 anos). Tanto mais porque, como estipulado na cláusula 22.1. das "Condições Gerais" do "Contrato de Crédito Consolidado", sob a epígrafe "Domicílio convencionado e comunicações entre as partes", *«as comunicações referidas no contrato presumem-se válidas e eficazes se efectuadas para as moradas nele indicadas ou posteriormente comunicadas à outra parte, em papel ou outro suporte duradouro, ficando a IC* [Instituição de Crédito] *desde já autorizada a comunicar com o CLT* [Cliente] *qualquer assunto relacionado com o contrato por via postal, telefone, e-mail ou SMS, bem como a proceder à gravação de chamadas nos termos da Cl.ª 20.3.»* – cf. decisão em matéria de facto sob alínea f) do ponto 4.1.1. *supra*.

Seguindo na peugada do que imediatamente antecede, mas iniciando, *hic et nunc*, a motivação das decisões em matéria de facto sob ponto 4.1.2. deste aresto, não logrou, contudo, a reclamada demonstrar o envio de comunicação ao reclamante com o "Novo plano de pagamentos" do "Contrato de Crédito Consolidado" através do endereço de correio eletrónico por aquele indicado no formulário de adesão ao contrato (cfr. artigo 6.º da contestação). E não se diga, em sentido contrário, que o documento junto sob Doc. 7 com a contestação

constitui princípio de prova do envio da aludida comunicação. Na verdade, o documento em referência, tal como apresentado nestes autos, compõe-se de um conjunto de capturas de ecrã, obtidas de uma plataforma informática gerida pela reclamada que não surge devidamente identificada nos autos, sendo que, circunscrevendo a nossa análise, para os efeitos ora relevantes, à captura de ecrã relativa ao "Envio de email", inexiste qualquer indicação segura do teor do suposto *e-mail* enviado ao reclamante (nomeadamente, se continha o "Novo plano de pagamentos"), nem se consegue discernir a data e hora do seu alegado envio. Mas ainda que assim não fosse, decisivo sempre seria o facto de a captura de ecrã relativa ao "Envio de email" apontar no sentido de que a mensagem de correio eletrónico foi remetida para o endereço
cujo nome de utilizador e domínio não coincidem com os do endereço indicado pelo demandante no formulário de adesão ao contrato de crédito consolidado.

Resultando, desta forma, fundamentada a decisão em matéria de facto sob alínea c) do ponto 4.1.2. *supra*, adotada em coerência com a regra de distribuição do ónus da prova plasmada no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, certo é também que a reclamada não logrou (alegar nem) provar que enviou mensagem escrita (SMS – *Short Message Service*) ao reclamante para informar que o "Pedido de moratória" foi aceite, de acordo com o disposto na resposta à pergunta *«Como sou informado que o meu pedido foi aceite?»* constante das FAQ disponibilizadas nos sítios da internet da *«Será informado por SMS no prazo máximo de 5 dias úteis após submissão do pedido via Homebanking Web ou App.»* (no mesmo sentido, a informação constante do documento de confirmação do registo do "Pedido de moratória" carreado sob Doc. 8 com o requerimento de 11.03.2022: *«Informamos que vamos proceder à análise do mesmo* [pedido de moratória] *e num prazo de 5 dias úteis iremos entrar em contacto para dar uma resposta.»*).

No encalço do que antecede, que motiva a decisão sob alínea d) do elenco de factos julgados não provados, com base no acervo probatório recolhido nos

autos, mormente os documentos juntos pelo reclamante com o requerimento de 02.03.2022 e nas declarações de parte daquele em sede de audiência arbitral, concluiu o Tribunal que, atenta a periodicidade mensal de emissão dos extratos de conta – que o proponente desta ação arbitral reconhecidamente recebia regularmente – relativos aos movimentos realizados na conta de depósito à ordem domiciliada na (– e à qual estava associada a autorização de débito direto prestada aquando da celebração do "Contrato de Crédito Consolidado" (cf. decisão em matéria de facto sob alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*) –, em data não posterior a janeiro de 2021, o demandante tomou conhecimento efetivo da aplicação da moratória, pois aí resultou refletido o débito da 18.ª prestação do "Novo plano de pagamentos", a primeira abrangida pela "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares", assim se justificando a decisão sob alínea u) do elenco de factos julgados provados.

E quanto à decisão sob alínea b) dos factos não provados, entende-se que o documento junto aos autos sob Doc. 11 com o requerimento de 11.03.2022, ainda que corresponda à comunicação preparada pela reclamada para informar os seus clientes, por meio de mensagem de correio eletrónico, sobre a existência da moratória privada e os locais onde aqueles podiam obter informação adicional, não se revela, de todo em todo, idóneo a demonstrar o envio da dita comunicação ao reclamante, pois não contem qualquer elemento que ateste a efetiva remessa para o endereço de correio eletrónico indicado pelo reclamante.

Já no que respeita à decisão em matéria de facto sob alínea e) do ponto 4.1.2. acima, tendo o reclamante afirmado inequivocamente, em declarações de parte, que, aquando do preenchimento do formulário *online* de "Pedido de moratória" facultado pela reclamada, selecionou a modalidade de "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021" [sublinhado nosso] a aplicar à operação de crédito contratada em 15.05.2019, mal se compreende que

o reclamante estivesse convicto de que a quantia de € 15,00 (quinze euros), cobrada mensalmente após a decisão de aprovação do "Pedido de moratória", respeitasse a "algum tipo de juros devidos por ter solicitado a moratória", uma medida que, como é sabido, exprime o reconhecimento (pelo legislador, no que tange à moratória pública, e pelas instituições de crédito, no que respeita às moratórias privadas) de que a "grande base do negócio em que as partes assentaram a decisão de celebrar os contratos de financiamento" se alterou com os "impactos económicos esmagadores" causados pela propagação da doença COVID-19 provocada pela disseminação do vírus SARS-CoV-2[3]. Acresce que, de acordo com a própria versão dos factos relatada pelo reclamante nas suas declarações de parte, cerca de dois meses depois da submissão do "Pedido de moratória", aquele decidiu contactar a reclamada, porque se apercebeu que lhe estava a ser cobrada uma quantia da ordem dos € 15,00 (quinze euros), tendo sido, então, informado que a mesma respeitava ao prémio de seguro referido em g) do ponto 4.1.1. desta sentença arbitral, o qual continuaria a ser devido durante todo o período de aplicação da moratória. Ora, esta narração dos factos pelo reclamante não se revela, de todo em todo, congruente com a alegação produzida na reclamação de consumo de que ora se conheceu.

E o mesmo se diga, ainda, em relação à asserção reproduzida na alínea f) do ponto 4.1.2. *supra*, visto que, também em sede de produção de prova por declarações de parte, o reclamante não soube transmitir ao tribunal o que, alegadamente, lhe foi veiculado pela reclamada, em contacto telefónico, acerca da suposta pertença à "classe 1" para atribuição da moratória, determinante da cobrança do Imposto do Selo durante todo o período de aplicação da moratória. Não se ignorando o intervalo temporal decorrido entre a apresentação da reclamação de consumo junto deste TRIAVE – Centro de Arbitragem de

[3] MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, "Moratória bancária", in *e-book* "1.º Videocast Novo Coronavírus e Gestão da Crise Contratual – Estratégias Jurídicas", Centro de Investigação de Direito Privado da Faculdade de Direito de Lisboa, 09.04.2020, pp. 16-17, disponível em https://www.cidp.pt/Archive/Docs/f633504439438.pdf.

Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa e a realização da audiência arbitral, entendemos que tal não justifica, contudo, a incapacidade revelada pelo reclamante de elucidar o Tribunal sobre o que, afinal, lhe foi comunicado pela reclamada a respeito da matéria aduzida e ora em apreço.

Por último, no que tange à asserção sob alínea a) do ponto 4.1.2. *supra*, em contraste com a afirmação produzida pelo reclamante em sede de produção de prova por declarações de parte, mediante exame do mesmo documento junto sob Doc. 1 pelo reclamante e sob Doc. 3 pela reclamada, verifica-se que a opção "Desejo receber o extracto em papel", vertida na parte das "Condições Particulares" do "Contrato de Crédito Consolidado" sujeita à epígrafe "Data de pagamento e autorização de débito directo", não se encontra selecionada.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da questão de saber se a reclamada informou o reclamante sobre os impactos decorrentes da aplicação da moratória no valor das prestações da operação de crédito por ela abrangida

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio, e atenta a configuração da presente lide no quadro da tipologia das ações declarativas, a definição da situação jurídica de incerteza contra a qual o reclamante veio reagir com a demanda destes autos depende da verificação dos factos constitutivos dos direitos de crédito de que a reclamada se arroga, nomeadamente o direito de exigir ao aqui demandante o pagamento de quantias objeto dos extratos n.ºs 11/2020 a 08/2021 juntos sob Doc. 8 com a contestação – cujo teor, por brevidade, se dá aqui por integralmente reproduzido – cuja existência depende, em primeira linha, do cumprimento dos deveres de informação que, como veremos adiante, sobre aquela impendiam.

A presente ação, tal como configurada pelo reclamante, assume-se, portanto, como uma ação de simples apreciação negativa, visando o demandante, com a sua propositura, a declaração da inexistência do direito da reclamada à liquidação (e cobrança) de qualquer valor a título de prémio de "Seguro de Proteção ao Crédito Consolidado" (identificado nos extratos como) e de Imposto do Selo (identificado nos extratos como "IMP. SELO ART 17.3.1. TGIS"), em todo o período de aplicação da "moratória privada", assim como do excedente nas prestações de capital e de juros do plano de pagamentos a efetuar no âmbito do "Contrato de Crédito Consolidado", resultante da capitalização de juros remuneratórios, não cobrados durante o período de aplicação da moratória, operada pela reclamada.

Enunciadas as posições em confronto, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre as questões decidendas da presente lide, para melhor enquadramento jurídico da factualidade recolhida nos presentes autos, importa desenvolver, ainda que sumariamente, uma caracterização das relações jurídicas que ligam reclamante e reclamada e, bem assim, um breve excurso acerca da disciplina normativa que rege a denominada "moratória privada" a que vimos aludindo.

Assim, atendendo à matéria de facto adquirida e julgada provada sob alíneas a), b), c) e g) do ponto 4.1.1. *supra*, resulta que entre reclamante e reclamada foi celebrado **contrato de crédito consolidado** (i.e., resultante da junção de vários empréstimos anteriormente contratados pelo cliente junto de uma ou de várias instituições de crédito, destinando-se a quantia ora mutuada ao pagamento dos saldos devedores dos créditos que lhe foram preteritamente concedidos), sob a forma de mútuo (oneroso)[4], nos termos do qual a segunda,

[4] Porque, nos termos da cláusula 6.2. das "Condições Gerais" do "Contrato de Crédito Consolidado", "*[a](s) ordem(ns) de transferência bancária dada(s) pela IC* [Instituição de Crédito] *e referida(s) no ponto precedente consuma(m) e efetiva(m) a contratação final e a autorização do Crédito Pessoal pelo CLT* [Cliente]". Ora, diversamente do que sucede, e.g., no contrato de abertura de crédito, previsto no artigo 362.º do Código Comercial, no mútuo, a entrega do dinheiro (ou

após avaliação de solvabilidade do devedor com resultado positivo (cláusulas 3.1. e 3.2. das "Condições Gerais" do "Contrato de Crédito Consolidado"), se obrigou a efetuar uma transferência a crédito do montante aprovado – no caso, € 15.000,00 (quinze mil euros) – para a conta bancária do cliente identificada pelo IBAN (*International Bank Account Number*)

(cláusula 6.1. das "Condições Gerais"), ficando o primeiro adstrito, por sua vez, a efetuar o reembolso do capital mutuado em 72 (setenta e duas) prestações mensais e sucessivas no valor unitário de € 292,53 (duzentos e noventa e dois euros e cinquenta e três cêntimos), a pagar ao dia 7 de cada mês, através de uma autorização de débito na sua conta bancária, previamente entregue ao credor, compreendendo o montante de cada uma das prestações a amortização de capital, juros remuneratórios (à taxa de juro anual nominal – TAN – de 11,45%) do financiamento, Imposto do Selo (acresce à 1.ª prestação o Imposto do Selo pela utilização do crédito, no valor de € 360,00 (trezentos e sessenta euros), e é, ainda, devido sobre os juros remuneratórios, no montante total de € 233,20 (duzentos e trinta e três euros e vinte cêntimos)) e outros impostos ou taxas devidos pelo cliente, bem como o prémio de seguro de proteção financeira (de adesão opcional[5]), exigido àquele na qualidade de pessoa segura no Contrato de Seguro de Grupo "Plano de Proteção de Crédito Pessoal" celebrado entre a reclamada e a com o valor mensal de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos) – tudo cf. cláusulas 7.1. a 7.4., 7.7. e 7.9. das "Condições Gerais" do "Contrato de Crédito Consolidado" –, donde resulta para o reclamante, de acordo com as "Condições Particulares",

---

outra coisa fungível) é um elemento constitutivo do próprio contrato (artigo 1142.º do Código Civil) – contrato real *quoad constitutionem* –, pelo que o mesmo só se tem por completo com a prestação da quantia a emprestar pelo credor/mutuante ao devedor/mutuário, sob pena de nulidade por falta de objeto (artigo 280.º, n.º 1 do Código Civil), ainda que tal entrega se processe, como é por demais comum, numa inscrição de um movimento a crédito na conta de depósito de que o devedor/mutuário é titular.

[5] Trata-se de um contrato de prestação de um serviço acessório conexo com o contrato de crédito.

um custo total do crédito, expresso em percentagem anual do montante do crédito concedido (Taxa Anual de Encargos Efetiva Global – TAEG[6]), de 13,60%, e um Montante Total Imputado ao Consumidor (MTIC)[7] – corresponde à soma do montante total do crédito e do custo total do crédito para o consumidor – de € 21.422,78 (vinte e um mil, quatrocentos e vinte e dois euros e setenta e oito cêntimos).

Trata-se de um contrato concluído entre um *profissional* (a reclamada, que assume a qualidade de *credor*, i.e., a pessoa, singular ou coletiva, que concede ou que promete conceder um crédito no exercício da sua atividade comercial ou profissional[8], encontrando-se devidamente habilitada, pelo Banco de Portugal, a exercer, a título profissional, a atividade de concessão de crédito em Portugal[9])

---

[6] Inclui juros (expressos pela TAN), comissões e despesas, o custo com serviço acessório ao contrato de crédito, nomeadamente contrato de seguro, se necessário para a obtenção do crédito, e, se for obrigatória a abertura e manutenção de uma conta específica para a obtenção e gestão do crédito, os custos de manutenção da conta à ordem, os custos de utilização de meio de pagamento que permita a realização de operações de pagamento e a utilização do crédito nessa conta e outros custos relativos a operações de pagamento (artigo 24.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho). Torna equivalentes, numa base anual, a soma dos valores atuais do conjunto das obrigações assumidas, considerando o crédito utilizado, por um lado, e a soma dos valores atuais dos montantes dos reembolsos e os encargos, atuais e futuros, que tenham sido acordados entre o credor e o consumidor. A TAEG não inclui, todavia, os encargos devidos pelo consumidor pelo eventual incumprimento de obrigações assumidas no contrato de crédito (artigo 24.º, n.º 3, alínea a) do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho), as comissões de reembolso antecipado do empréstimo (artigo 19.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho) e os custos notariais a pagar pelo consumidor pela celebração do contrato de crédito, se for o caso (v. artigo 4.º, n.º 1, alíneas g) e i) do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho).

[7] Artigo 4.º, n.º 1, alíneas g), h) e m) do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

[8] Artigo 4.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

[9] Constituem entidades habilitadas a exercer, a título profissional, a atividade de concessão de crédito em Portugal, nomeadamente, as *instituições de crédito* (i.e., empresas que recebem do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis e concedem crédito por conta própria – artigos 1.º-A, n.º 1 e 4.º, n.º 1, als. a) e b) do Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 99-A/2021, de 31 de dezembro – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, doravante "RGICSF"), categoria onde se integram os bancos, as caixas económicas, a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as caixas de crédito agrícola mútuo, as instituições financeiras de crédito e as instituições de crédito hipotecário (artigos 3.º, alíneas a) a e) do RGICSF), e *sociedades financeiras* (i.e., empresas, com exceção das instituições de crédito e das empresas de investimento, tenham como atividade principal exercer, pelo menos, uma das atividades permitidas aos bancos, com exceção da receção de depósitos ou outros fundos reembolsáveis

e um *consumidor* (o reclamante, pessoa singular que atua com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional[10]), abrangido pelos âmbitos objetivo[11] e subjetivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho[12], sendo, portanto, fonte de relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra também sujeito às regras da Lei-Quadro de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)[13].

Acresce que, atendendo ao concreto modo de contratar a que obedeceu o negócio jurídico que vimos caracterizando (e o contrato de seguro, acessório e conexo com o contrato de crédito), duas considerações adicionais se impõem:

- *primo*, o documento escrito que formalizou o contrato em apreço subsume-se ao modelo de contrato de adesão, cujo conteúdo foi pré-elaborado pela reclamada, recorrendo à técnica das cláusulas contratuais gerais, com vista à sua utilização massificada numa pluralidade de contratos a celebrar, e aceite pelo aderente (o reclamante), que não teve a possibilidade de negociar o regulamento contratual genericamente predisposto, limitando-se a aceitá-lo. Tal modelo contratual pré-fixado encontra-se sujeito ao regime jurídico das

---

do público – artigos 2.º-A, alínea kk) e 7.º do RGICSF), categoria onde se incluem as sociedades financeiras de crédito – como a aqui demandada –, criadas pelo Decreto-Lei n.º 186/2002, de 21 de agosto (artigo 6.º, n.º 1, alínea b), subalínea i) do RGICSF).

[10] Artigo 4.º, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

[11] Artigos 1.º e 2.º, *a contrario* do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

[12] Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores. Sucessivamente alterado, vigora com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto. Revogou o Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro, que estabelecia normas relativas ao crédito ao consumo, transpondo para a ordem jurídica interna as Diretivas do Conselho n.ºs 87/102/CEE, de 22 de dezembro de 1986, e 90/88/CEE, de 22 de fevereiro de 1990.

[13] Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

cláusulas contratuais gerais, instituído pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (doravante, "LCCG"), com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 108/2021, de 7 de dezembro (cf. artigo 1.º, n.º 1 da LCCG), nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas procedimentais e materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual;

- *secondo*, estamos em presença de um contrato (celebrado) à distância, disciplinado, complementarmente, pelo Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio[14], porque se mostram preenchidos os seguintes requisitos cumulativos (artigo 2.º, alínea a)): 1) uma **relação contratual estabelecida entre um consumidor e um prestador de serviços financeiros[15] –** artigo 2.º, alíneas d) e e) **–**, 2) **sem a presença física simultânea de ambos**; 3) **integrada num sistema de venda ou prestação de serviços organizado pelo profissional para comércio à distância**, através do qual aquele incentiva ou revela a sua disponibilidade para celebração de contratos, mesmo que a proposta contratual

[14] Estabelece o regime jurídico aplicável aos contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2002/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores. Sucessivamente alterado, este diploma vigora com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro. Os contratos relativos a serviços financeiros constituem um dos vários negócios jurídicos expressamente excluídos do âmbito objetivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, aplicável aos contratos celebrados à distância (e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial) – cf. artigo 2.º, n.º 2, alínea a) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

[15] Para os efeitos deste diploma, entende-se por "prestador de serviços financeiros" as instituições de crédito e sociedades financeiras, as instituições de pagamento, as instituições de moeda eletrónica, os intermediários financeiros em valores mobiliários, as empresas de seguros e resseguros, os mediadores de seguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões (artigo 2.º, alínea d) do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio). Por sua vez, o conceito de "serviços financeiros" abarca qualquer serviço bancário, de crédito, de seguros, de investimento ou de pagamento e os relacionados com a adesão individual a fundos de pensões abertos (artigo 2.º, alínea c) do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio).

seja emitida pelo consumidor; 4) **mediante a utilização exclusiva de um dos mais meios de comunicação à distância** (artigo 2.º, alínea b))[16] **até à celebração do contrato, inclusive a própria celebração** – no caso, contrato celebrado na sequência de contacto telefónico.

Feita esta breve caracterização das relações jurídicas a que se encontram vinculados reclamante e reclamada, com particular interesse para a situação litigiosa destes autos, importa notar que, em consequência da emergência de saúde pública decorrente da propagação, a nível mundial, da doença COVID-19, provocada pela disseminação do vírus SARS-CoV-2, e já no quadro de estado de emergência nacional (um estado de exceção previsto no artigo 19.º da Constituição da República Portuguesa e densificado na Lei n.º 44/86, de 30 de setembro[17]), sucessivamente renovado – cf. decisões em matéria de facto sob alíneas h) e i) do ponto 4.1.1. *supra* –, o XXII Governo Constitucional entendeu que os (mais que) previsíveis efeitos nefastos para a economia portuguesa da referida situação de pandemia internacional reclamavam "(...) a adoção de medidas urgentes tendo em vista a proteção das famílias portuguesas, em matéria de crédito à habitação própria permanente, e das empresas nacionais para assegurar o reforço da sua tesouraria e liquidez, atenuando os efeitos da redução da atividade económica", incluindo, ainda "[o]s empresários em nome individual, as instituições particulares de solidariedade social, as associações sem fins lucrativos, bem como as demais entidades da economia social (...)", atento o "especial dever de participação" que, em virtude da "função essencial de financiamento de qualquer economia" por si desempenhada, recaía sobre o sistema financeiro no desenvolvimento de um "esforço conjunto" para a garantia da "sustentabilidade da nossa economia, dos rendimentos dos nossos

[16] V.g., a partir da *internet*, através da televisão, por correspondência postal ou por contacto telefónico (*rectius*, na sequência de contacto telefónico), mensagens gravadas, mensagens escritas (SMS), fax, correio eletrónico, rádio, redes sociais, etc.
[17] Regime do estado de sítio e do estado de emergência, atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei Orgânica n.º 1/2012, de 11 de maio.

cidadãos e das nossas empresas" – cf. Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março[18].

Ora, de entre as medidas urgentes adotadas, revestiu particular relevo prático a consagração de um regime excecional de "moratória" no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, o qual, no que às pessoas singulares diz respeito – e de acordo com a versão em vigor à data da formalização do "Pedido de moratória" pelo aqui reclamante –, se aplicava aos sujeitos que, à data de publicação do decreto-lei, preenchessem as condições referidas nas alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 2.º[19], tivessem ou não residência em Portugal, e estivessem, ou fizessem parte de um agregado familiar em que, pelo menos, um dos seus membros estivesse, numa das seguintes situações: a) situação de isolamento profilático ou de doença ou prestação de assistência a filhos ou netos, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março[20]; b) redução do período normal de trabalho ou suspensão do contrato de trabalho, em virtude de crise empresarial; c) situação de desemprego registado no Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P.; d) trabalhador elegível

[18] Estabelece medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia da doença COVID-19. Sucessivamente alterado, este diploma vigora com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 119-A/2021, de 22 de dezembro.

[19] Nomeadamente: 1) não estivessem, a 18.03.2020, em mora ou incumprimento de prestações pecuniárias há mais de 90 dias junto da instituição ou estando não cumprissem o critério de materialidade previsto no Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2019 e no Regulamento (UE) 2018/1845 do Banco Central Europeu, de 21 de novembro de 2018, e não se encontrassem em situação de insolvência ou suspensão ou cessação de pagamentos, ou naquela data estivessem já em execução por qualquer uma das instituições; 2) e, relativamente à situação perante a Autoridade Tributária e Aduaneira e a Segurança Social, tivessem a situação regularizada na aceção, respetivamente, do Código de Procedimento e de Processo Tributário e do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, não relevando até ao dia 30.04.2020, para este efeito, as dívidas constituídas no mês de março de 2020; ou tivessem uma situação irregular cuja dívida fosse um montante inferior a € 5000 (cinco mil euros); ou tivessem em curso processo negocial de regularização do incumprimento; ou realizassem pedido de regularização da situação até 30.09.2020.

[20] Estabelece medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do novo Coronavírus – COVID 19. Sucessivamente alterado, este diploma vigora com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 23-A/2022, de 18 de fevereiro.

para o apoio extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente, nos termos do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março; e) trabalhador de entidade cujo estabelecimento ou atividade tenha sido objeto de encerramento determinado durante o período de estado de emergência ou durante a situação de calamidade por imposição legal ou administrativa; ou f) quebra temporária de rendimentos de, pelo menos, 20 % do rendimento global do respetivo agregado familiar em consequência da pandemia da doença COVID-19 – cf. artigo 2.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março[21].

E quanto às operações abrangidas pela "moratória pública", prescrevia o n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março que as medidas de apoio previstas no artigo 4.º do mesmo diploma se aplicavam somente aos contratos de crédito hipotecário e de locação financeira de imóveis destinados à habitação, bem como aos contratos de crédito aos consumidores, nos termos do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, **para educação**, incluindo para formação académica e profissional.

Summo rigore, a "moratória" criada pelo legislador com o fito de mitigar os potenciais efeitos sistémicos da crise sanitária não se quedou pela adoção de uma medida que opera o diferimento, para momento ulterior, do vencimento de obrigação já em incumprimento (moratória em sentido estrito)[22] – no caso, a prorrogação, por um período igual ao prazo de vigência da medida, de todos os créditos com pagamento de capital no final do contrato, vigentes à data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, juntamente, nos mesmos termos, com todos os seus elementos associados, incluindo juros,

[21] Alterado pelo artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 26/2020, de 16 de junho (em vigor a partir de 17.06.2020) e pelo artigo 10.º da Lei n.º 27-A/2020, de 24 de julho (em vigor a partir de 25.07.2020).
[22] INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Direito das obrigações*, 7.ª edição, Coimbra, Coimbra Editora, 1997, p. 309.

garantias, designadamente prestadas através de seguro ou em títulos de crédito[23] –, mas foi mais além, compreendendo a proibição de revogação, total ou parcial, de linhas de crédito contratadas e empréstimos concedidos, nos montantes contratados à data de entrada em vigor do mesmo decreto-lei, durante o período em que vigorasse a "moratória", e a suspensão, relativamente a créditos com reembolso parcelar de capital ou com vencimento parcelar de outras prestações pecuniárias, durante o período em que vigorasse a "moratória", do pagamento do capital, das rendas e dos juros com vencimento previsto até ao término desse período, sendo o plano contratual de pagamento das parcelas de capital, rendas, juros, comissões e outros encargos estendido automaticamente por um período idêntico ao da suspensão, de forma a garantir que não houvesse outros encargos para além dos que pudessem decorrer da variabilidade da taxa de juro de referência subjacente ao contrato, sendo igualmente prolongados todos os elementos associados aos contratos abrangidos pela medida, incluindo garantias – cf. artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

Neste seguimento, e com particular interesse para a questão decidenda, assinala-se que as entidades beneficiárias das medidas de prorrogação do prazo e de suspensão de pagamentos podiam, em qualquer momento, solicitar que apenas os reembolsos de capital, ou parte deste, fossem suspensos e, sobretudo, que, em prol do afastamento da produção de efeitos contrários aos desejados com as medidas acabadas de destacar, a extensão do prazo de pagamento de capital, rendas, juros, comissões e demais encargos não dava origem a qualquer incumprimento contratual, não determinava a ineficácia ou cessação das garantias concedidas (e.g. seguros, fianças, avales) nem legitimava a ativação de

[23] A prorrogação das garantias, designadamente de seguros, de fianças e/ou de avales, não carecia de qualquer outra formalidade, parecer, autorização ou ato prévio de qualquer outra entidade previstos noutro diploma legal e eram plenamente eficazes e oponíveis a terceiros, devendo o respetivo registo, quando necessário, ser promovido pelas instituições, com base no disposto no decreto-lei, sem necessidade de apresentação de qualquer outro documento e com dispensa de trato sucessivo (artigo 4.º, n.º 6 do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março).

cláusulas de vencimento antecipado, ressalvando-se, contudo, que, **durante o período da prorrogação, não havia lugar à suspensão do vencimento de juros, os quais seriam capitalizados no valor do empréstimo com referência ao momento em que seriam devidos, à taxa do contrato em vigor** – tudo cf. artigo 4.º, n.ºs 2 e 3 do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

Entretanto, em 02.04.2020, a Autoridade Bancária Europeia (EBA)[24] emitiu "Orientações relativas a moratórias legislativas e não-legislativas sobre pagamentos de empréstimos aplicadas à luz da crise da COVID-19" (EBA/GL/2020/02)[25], especificando os critérios que as moratórias legislativas (ou "públicas") e não legislativas (ou "privadas") deviam cumprir, de modo a que a sua aplicação, por si só, não levasse a uma classificação das operações de crédito como estando em incumprimento (*default*)[26] ou como reestruturadas (*forborne*)[27], nos termos e para os efeitos do disposto no Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013[28].

---

[24] Autoridade Europeia de Supervisão criada por via do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que alterou a Decisão n.º 716/2009/CE e revogou a Decisão 2009/78/CE da Comissão. A EBA é a agência da União Europeia responsável pelo estabelecimento de um conjunto de regras harmonizadas para a regulação e supervisão do setor bancário em todos os Estados-Membros daquela organização supranacional.

[25] Disponíveis em https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/credit-risk/guidelines-legislative-and-non-legislative-moratoria-loan-repayments-applied-light-covid-19-crisis. Em 25.06.2020, a EBA emitiu "Orientações que alteram as Orientações EBA/GL/2020/02", com o propósito de prorrogar o prazo para aplicação das moratórias até 30.09.2020.

[26] Nos termos do artigo 178.º, n.º 1 do Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, e das "Orientações relativas à aplicação da definição de incumprimento nos termos do artigo 178.º do Regulamento (UE) n.º 575/2013" (EBA/GL/2016/07), de 18.01.2017.

[27] Nomeadamente, como "medida de reestruturação" ou como "reestruturação urgente da obrigação de crédito", nos termos dos artigos 47.º-B e 178.º, n.º 3, alínea d) do Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013.

[28] Vulgarmente conhecido como Regulamento dos Requisitos de Capital (*Capital Requirements Regulation* ou "CRR"), relativo aos requisitos prudenciais para as instituições de crédito e para as empresas de investimento e que altera o Regulamento (UE) n.º 648/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 4 de julho de 2012.

E, entre nós, o Banco de Portugal, através da Carta Circular n.º CC/2020/00000022, publicada em 08.04.2020, sublinhou a importância de as instituições de crédito e as entidades elencadas no artigo 1.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 11/2014[29], darem adequado cumprimento às "Orientações relativas a moratórias públicas e privadas aplicadas a operações de crédito no contexto da pandemia COVID-19", nomeadamente recolhendo e mantendo um conjunto de documentação sobre as moratórias, públicas e privadas, que estivessem a aplicar, bem como notificar o supervisor sobre moratórias privadas que aplicassem aos seus clientes.

Destarte, no encalço das Orientações EBA/GL/2020/02, a Associação Portuguesa de Bancos (APB) iniciou um processo de elaboração de um Protocolo interbancário, com vista à definição de condições gerais, transversais e harmonizadas de moratórias de âmbito privado, complementares à moratória pública, às quais pudesse ser assegurado um tratamento prudencial e contabilístico equiparado ao dispensado à medida excecional adotada pelo XXII Governo Constitucional. Este Protocolo veio a ser firmado a 15.04.2020 (tendo conhecido uma alteração em 19.06.2020), foi subscrito pelos bancos membros da Direção da APB[30] e mereceu a adesão de um conjunto alargado de outras instituições de crédito, associadas e não associadas da APB, com sede ou sucursal em Portugal, entre as quais a aqui reclamada[31] – cf. decisão em matéria de facto sob alínea k) do ponto 4.1.1. *supra*.

Nos anexos ao Protocolo encontram-se definidas as condições gerais de duas moratórias privadas, ambas destinada a pessoas singulares, residentes ou

---

[29] Determina a aplicação dos requisitos prudenciais estabelecidos no Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, a certos tipos de sociedades financeiras. Alterado pelos Avisos do Banco de Portugal n.ºs 3/2019 e 1/2021.
[30] Banco BPI, S.A., Banco Comercial Português, S.A., Banco de Investimento Global, S.A., Banco Santander Totta, S.A., Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, Caixa Económica Montepio Geral, S.A., Caixa Geral de Depósitos, S.A., Novo Banco, S.A.
[31] A adesão da reclamada circunscreveu-se à "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares", conforme informação disponível em https://www.apb.pt/content/files/Instituies_aderentes_01.07.pdf.

não residentes em Portugal, sendo uma delas relativa a crédito não hipotecário (aplicada no caso em apreço) e outra atinente a crédito hipotecário. Focando-nos agora, mais detalhadamente, na "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares", temos que, no plano dos requisitos a preencher pela entidade beneficiária (por um dos mutuários, se houvesse pluralidade de devedores), se estabelecia uma tríade de pressupostos, a saber:

i) Ser devedora de operação de crédito contratada junto de instituição aderente; e

ii) Não estar, a 18.03.2020, em mora ou incumprimento de prestações pecuniárias há mais de 90 dias do crédito em causa junto da instituição, ou estando não cumpram o critério de materialidade previsto no Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2019 e no Regulamento (UE) 2018/1845 do Banco Central Europeu, de 21 de novembro de 2018, e relativamente à qual não seja do conhecimento da instituição que se encontre em situação de insolvência, ou suspensão ou cessão (*rectius*, cessação) de pagamentos, ou que, naquela data, estejam já em execução junto da própria instituição; e, em alternativa,

iii) Esteja, **ou qualquer elemento do seu agregado familiar esteja, em situação de isolamento profilático ou de doença ou preste assistência a filhos ou netos**, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, ou tenha sido colocado em redução do período normal de trabalho ou em suspensão do contrato de trabalho, em virtude de crise empresarial, em situação de desemprego registado no Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P., ou seja trabalhador elegível para o apoio extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente, nos termos do artigo 26.º do referido decreto-lei, ou seja trabalhador de entidade cujo estabelecimento ou atividade tenha sido objeto de encerramento determinado durante o período de estado de emergência ou de estado de calamidade, por imposição legal ou administrativa determinada nesse âmbito; ou

in) Tenha sofrido, de acordo com declaração do próprio devedor, uma quebra temporária de rendimentos de, pelo menos, 20% do rendimento global do respetivo agregado familiar em consequência da pandemia da doença COVID-19.

Já no que concerne ao universo de operações de crédito abrangidas pela "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares", em prossecução do marcado propósito de criar um sistema de moratórias complementar e mais abrangente do que a "moratória pública", dispunha-se, no respetivo anexo ao Protocolo, que eram elegíveis as operações de crédito não hipotecário contratadas, até 26.03.2020, entre uma instituição aderente e pessoas singulares, residentes e não residentes, **não abrangidas pela moratória aprovada pelo Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março**, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 26/2020, de 16 de junho, com ou sem fins comerciais ou profissionais, cujo montante inicial de crédito não fosse superior a € 75.000,00 (setenta e cinco mil euros), com exclusão de cartões de crédito e das operações elencadas nas alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

E no que respeita às medidas que compunham a "moratória privada" que vimos escalpelizando, em termos próximos aos constantes do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, para a "moratória pública", também aqui se previa, sem que dessem origem a qualquer incumprimento contratual ou ativação de cláusulas de vencimento antecipado, as opções de:

(i) ampliação de prazo, pelo período previsto para a duração desta "moratória *não legislativa* (privada)", de todos os créditos com pagamento de capital no final do contrato, juntamente, nos mesmos termos, com todos os seus elementos associados, designadamente juros e garantias, incluindo as prestadas através de seguro ou em títulos de crédito – moratória em sentido próprio –, e de

(ii) suspensão do pagamento do capital ou, em alternativa, caso o cliente assim o pretenda, **suspensão do pagamento do capital, rendas e juros**, para os créditos com reembolso de acordo com um plano prestacional.

No mais, dispunha-se no anexo ao Protocolo da APB que **permaneciam inalteradas as demais condições previstas no contrato que ligava cliente e instituição, pelo que os demais encargos, contratualmente previstos (v.g., comissões bancárias, prémios de seguro) poderiam continuar a ser cobrados, nos exatos termos previstos no acordo por aqueles alcançado, ressalvando-se, ainda, que a moratória implicava**:

***(i)* a capitalização dos juros não cobrados por via da aplicação da moratória, nos termos e com os limites legalmente previstos**;

***(ii)* a alteração do prazo do contrato, sendo o prazo inicialmente previsto ajustado, adicionando-se a este um período igual ao da duração da moratória, sendo ainda ajustado o plano de reembolso.**

E, de resto, estabelecia-se que, sem prejuízo das condições de acesso, durante o **período de aplicação da "moratória não legislativa"** – nos casos das moratórias aplicadas ao abrigo do Protocolo até 30.06.2020, para cada crédito, 12 meses contados da data da contratação pelo cliente da moratória; **nos casos das moratórias que viessem a ser aplicadas após 30.06.2020, até 30 de junho de 2021** –, era suspensa a exigibilidade de todas as prestações pecuniárias associadas ao crédito por ela abrangido que pudessem estar em mora, na data de adesão à moratória, pela entidade beneficiária, deixando, assim, de ser aplicáveis juros de mora e outras penalidades contratuais. Neste caso, o reembolso das prestações vencidas e não pagas, em mora, seria efetuado após o termo da moratória, por ajustamento do plano de reembolso, distribuindo o seu valor rateadamente pelo remanescente das prestações vincendas, sendo os juros remuneratórios relativos ao capital em dívida contados e capitalizados, conforme referido acima.

Desta forma, um cliente que pretendesse a aplicação da moratória a uma operação de crédito por ela abrangida teria de apresentar, junto da instituição credora, pedido de adesão, sob a forma adotada pela instituição, subscrito por, pelo menos, um dos mutuários (em caso de pluralidade de devedores), acompanhado de declaração asseverando o cumprimento dos requisitos de acesso. Embora inicialmente se previsse como data-limite de acesso à moratória o dia 30.06.2020, não se deixava, logo, de acautelar a possibilidade do seu prolongamento, de acordo com o que viesse a ser estabelecido no regime da "moratória legislativa" previsto no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, e desde que esta data correspondesse também à prevista na parte final da alínea f) do parágrafo 10 das "Orientações relativas a moratórias legislativas e não legislativas sobre pagamentos de empréstimos aplicadas à luz da crise COVID-19, de 2 de abril de 2020, da Autoridade Bancária Europeia. Ora, como já assinalamos acima, em 25.06.2020, a EBA emitiu "Orientações que alteram as Orientações EBA/GL/2020/02", com o propósito de prorrogar o prazo para aplicação das moratórias até 30.09.2020, o que permitiu ao reclamante destes autos apresentar o "Pedido de moratória" em 29.09.2020.

É, assim, neste particular contexto de criação de "moratórias" pública e privadas que o Banco de Portugal, enquanto autoridade responsável pela supervisão e fiscalização do regime de moratória pública (nos termos do n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março) – a quem compete monitorizar a implementação, pelas instituições supervisionadas, das medidas de apoio extraordinário previstas no citado diploma, e a regulamentação dos deveres de informação a observar pelas instituições no âmbito das operações abrangidas pelas medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia COVID-19 nele consagradas, quer nas relações com os respetivos clientes, quer no âmbito da atividade de acompanhamento da aplicação da "moratória legislativa" levada a cabo pelo Banco de Portugal (nos termos dos artigos 6.º-A, n.º 3 e 10.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março) – emitiu,

em 07.05.2020, o Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020[32], teleologicamente orientado a garantir uma eficaz implementação da moratória pública, através de uma adequada divulgação pelas instituições[33] junto dos potenciais beneficiários, mas também, adicionalmente, e atendendo às iniciativas de "moratórias

[32] A propósito da figura dos avisos emanados do Banco de Portugal (v. artigos 76.º, n.º 1, 77.º, n.ºs 4 e 6, 77.º-C, n.º 4, 77.º-E, n.º 3 e 77.º-F, n.º 4, todos do RGICSF), conforme salientam MARIA RAQUEL GUIMARÃES e MARIA REGINA REDINHA, "A força normativa dos avisos do Banco de Portugal: reflexão a partir do Aviso n.º 11/2001, de 20 de novembro", in *Nos 20 anos do Código das Sociedades Comerciais: homenagem aos Profs. Doutores A. Ferrer Correia, Orlando de Carvalho e Vasco Lobo Xavier*, Vol. III, Coimbra, Coimbra Editora, 2007, pp. 707-723, o Direito Administrativo Bancário vem conhecendo "manifestações normativas controversas", uma das quais (não a única) se reconduz aos Avisos do Banco de Portugal, publicados em 2.ª série do Diário da República, por via dos quais o supervisor produz as diretivas necessárias e suficientes para a prossecução dos seus poderes regulativos, "transformando *prima facie*, os avisos em normas regulamentares". Cumpre sublinhar, contudo, que, enquanto entidade emitente dotada de competência regulamentar, o Banco de Portugal deve obediência à delimitação da específica matéria suscetível de se considerar objeto passível de aviso e a posição relativa do aviso no quadro das fontes de direito, não constituindo questão controvertida a circunscrição do âmbito material consentido aos avisos "ao estabelecimento de diretivas de atuação" e do âmbito de eficácia subjetiva às "instituições de crédito e outras entidades sujeitas ao poder de supervisão do Banco de Portugal". Afinal, o conteúdo normativo dos avisos está teleologicamente vinculado ao prosseguimento das finalidades enunciadas nas normas legais habilitantes e legitimadoras do poder regulamentar, na medida do estritamente necessário e suficiente para a prossecução funcional dos objetivos legalmente definidos, sob pena de ilegalidade do aviso e consequente paralisação dos efeitos que se lhe associam. Daí que os avisos emanados do Banco de Portugal se dirijam, em exclusivo, às instituições submetidas à sua supervisão, pois "só estas estão funcionalmente habilitadas para cumprir as diretivas" emitidas por aquela autoridade reguladora, logo, *a contrario sensu*, os particulares nunca poderão ver a sua esfera jurídica imediatamente ameaçada pelo teor de um aviso do Banco de Portugal, nem poderão invocar a titularidade de um direito subjetivo atribuído por norma nele contida. Certo é, contudo, que, sem prejuízo de tudo quanto antecede, como lucidamente repara ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Direito Bancário*, 5.ª edição revista e atualizada, Coimbra, Almedina, 2013, p. 541, os avisos acabam por ingressar no sistema que as instituições de crédito disponibilizam aos particulares e – acrescentamos nós – até poderão revestir de valor jurídico para os clientes das instituições, fundamentando direito a indemnização, enquanto normas de proteção de interesses alheios (v. artigo 483.º do Código Civil), desde que o cliente se situe no círculo de potenciais lesados que a norma visa tutelar.

[33] Para efeitos do disposto no Aviso, consideram-se "instituições", em conformidade com o disposto no artigo 3.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, as instituições de crédito, **sociedades financeiras de crédito**, sociedades de investimento, sociedades de locação financeira, sociedades de *factoring* e sociedades de garantia mútua, bem como sucursais de instituições de crédito e de instituições financeiras a operar em Portugal, que contratem operações de crédito abrangidas pela moratória pública ou por uma moratória privada.

privadas", a fomentar uma correta identificação, pelos clientes, do tipo de "moratória" à qual aderiam, pública ou privada, assim como a fazer valer idênticos deveres de informação a prestar aos clientes, independentemente da natureza pública ou privada da "moratória", em obséquio ao princípio da transparência da informação e à identidade de propósito a que obedeciam os dois tipos de "moratória"[34] (artigo 2.º, n.º 1).

Examinando detalhadamente os deveres de informação previstos no Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020, cremos, que à semelhança do que se extrai do regime do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, podemos arrumar tais deveres em duas categorias: **deveres de informação de caráter geral** (artigos 3.º e 6.º) e **deveres de informação personalizada** (artigos 4.º, n.º 2 e 5.º). Em relação aos (por nós denominados) deveres de informação de caráter geral, o artigo 3.º do Aviso, sob a epígrafe "Divulgação das moratórias", prescreve que as instituições que comercializem operações de crédito abrangidas pela moratória pública ou por moratórias privadas disponibilizam informação sobre aquelas moratórias, **em local de destaque**, nos respetivos locais de atendimento ao público, e **na página de entrada dos seus sítios na Internet**, bem como no *homebanking* e nas aplicações móveis, quando existam (n.º 1), **incluindo, pelo menos, os elementos elencados no n.º 1 do artigo 4.º do Aviso e fazendo-o de forma a que resulte claramente identificável a natureza da moratória (pública ou privada) a que essa informação se reporta** (n.º 2). Com efeito, os elementos "mínimos" a divulgar, nos termos do n.º 1 do artigo 4.º do Aviso, são os seguintes:

a) Operações de crédito abrangidas;

[34] A disciplina normativa dos deveres de reporte de informação das instituições ao Banco de Portugal no contexto do mandato conferido pelo legislador, nomeadamente para avaliar a implementação dos diversos regimes de moratória e aferir o seu impacto para as instituições e os seus clientes, veio a ser determinada por via da Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2020, divulgada em 21.05.2020 – cf. artigo 1.º, n.º 2 do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020 –, entretanto revogada pela Instrução do Banco de Portugal n.º 6/2022, divulgada em 09.03.2022.

b) Potenciais beneficiários e respetivos requisitos de elegibilidade;

c) Processo de adesão às moratórias, contendo, nomeadamente, as seguintes informações:

i. Forma de apresentação da declaração de adesão;

ii. Documentação a apresentar, se aplicável;

iii. Estando em causa uma moratória privada, quem deve apresentar o pedido de adesão relativamente a operações de crédito com mais do que um titular;

iv. **Forma pela qual será comunicada ao cliente a aplicação, ou não aplicação, da moratória**;

v. **Prazo para a comunicação referida na subalínea anterior**.

d) **Tipos de moratória e medidas abrangidas pela moratória**;

e) Duração de cada moratória, com referência expressa ao seu início e termo, bem como à possibilidade de o cliente solicitar o fim da moratória antes do termo do prazo acordado, se aplicável;

f) **Impactos decorrentes da aplicação da moratória no valor das prestações e no prazo de reembolso das operações de crédito**;

g) Estando em causa uma moratória privada, impacto dessa moratória nas garantias prestadas no âmbito das operações de crédito;

h) Prazo de adesão a cada moratória.

O mesmo artigo 3.º do Aviso, sob o seu n.º 3, acrescenta que as instituições remetem ainda a todos os clientes, que tenham contratado operações de crédito abrangidas por "moratória" a que tenham aderido, uma **comunicação, através de correio eletrónico**, *Short Message Service* (SMS) ou por qualquer outra via habitualmente utilizada nas comunicações estabelecidas com cada cliente, **informando sobre a existência das referidas moratórias e os locais onde o cliente pode obter informação adicional**.

Por seu turno, o artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020, apesar da sua inserção sistemática, consagra um "dever **geral** de assistência"

(distinto, portanto, daqueloutro previsto no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, por intermédio do qual se impõe a prestação de esclarecimentos adequados ao concreto consumidor, por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato de crédito proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira), o qual se deve ter por cumprido pela instituição com a **disponibilização, em local fácil e permanentemente acessível, designadamente no respetivo sítio na *Internet*, de uma secção de perguntas frequentes sobre a aplicação da moratória pública e das moratórias privadas a que tenham aderido** (n.º 1), podendo (e não devendo) envolver o esclarecimento de dúvidas através de uma linha de atendimento telefónico ou de um *chat* personalizado (n.º 2).

Já no que tange aos **deveres de informação personalizada**, o n.º 2 do artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020 determina que **as instituições aderentes a "moratórias privadas" disponibilizam um <u>formulário para adesão dos clientes bancários</u>, no qual são explicitadas as medidas abrangidas pelas moratórias e os respetivos impactos** (tal como previsto nas alíneas d) e f) do n.º 1 do mesmo artigo e diploma) **e se permite aos clientes indicar as opções pretendidas**. E o artigo 5.º, sob a epígrafe "Aplicação e recusa de aplicação das moratórias", **faz impender sobre as instituições a obrigação de**, na sequência da apresentação da declaração de adesão a uma das "moratórias", **informarem o cliente sobre a aplicação da moratória** ou, no caso de o cliente não preencher as condições exigidas, sobre a não aplicação da moratória e os respetivos motivos (n.º 1), fazendo-o por meio de **comunicação vertida em suporte duradouro, <u>através dos meios habitualmente utilizados nas comunicações estabelecidas com cada cliente no âmbito da operação de crédito em causa</u>** (n.º 2), a qual também deve conter, ela própria, informação sobre o impacto da aplicação da moratória na operação de crédito por ela abrangida (n.º 3) e, quando exista uma garantia associada à operação, explicação sobre os impactos que, nos termos

legais e contratuais, a aplicação da moratória pode vir a acarretar para o garante (n.º 4).

Concluindo, assim, o excurso que entendemos indispensável desenvolver para melhor compreensão do regime jurídico a que se subordina a "moratória privada" a que o reclamante aderiu, estamos em condições de oferecer adequada resposta à primeira questão decidenda, a qual, recorde-se, consiste em saber se a reclamada informou o reclamante sobre os impactos decorrentes da aplicação da moratória no valor das prestações da operação de crédito por ela abrangida.

Para tanto, importa, desde logo, retomar, aqui, o conjunto de medidas que integra a "moratória *lato sensu*"[35] da APB para o crédito não hipotecário, *maxime* as opções de *(i)* ampliação de prazo, pelo período previsto para a duração desta "moratória *não legislativa* (privada)", de todos os créditos com pagamento de capital no final do contrato, juntamente, nos mesmos termos, com todos os seus elementos associados, designadamente juros e garantias, incluindo as prestadas através de seguro ou em títulos de crédito – moratória em sentido próprio –, e de *(ii)* suspensão do pagamento do capital ou, em alternativa, caso o cliente assim o pretenda, suspensão do pagamento do capital, rendas e juros, para os créditos com reembolso de acordo com um plano prestacional, para frisar que **a aplicação da "moratória privada"** (oferecida pela reclamada, na sequência de adesão ao Protocolo da APB) **encerra uma alteração contratual**, a qual, à semelhança do clausulado do contrato inicial (acolhido nas "Condições Gerais" e nas "Condições Particulares" do "Contrato de Crédito Consolidado"), assenta num **documento escrito que reveste, com meridiana clareza, a forma de <u>formulário de adesão, com "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada Unicre" acopladas</u>, em que as <u>cláusulas foram pré-elaboradas pela demandada</u>,**

[35] Servindo-nos, aqui, da designação adotada por ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, "Aspetos bancários da crise COVID-19", in *Revista de Direito Financeiro e dos Mercados de Capitais*, Vol. 2 (2020), n.º 7, pp. 115-141, em especial, p. 133.

para a generalidade dos contratos de crédito não hipotecário abrangidos (e nos quais a aqui reclamada assumiu a qualidade de credora), **inexistindo possibilidade de negociação ou modificação individual das mesmas pelo demandante**.

Ou seja, sem prejuízo de, em relação a alguns aspetos, existirem alternativas de escolha, a preencher pelo cliente (e.g. opção entre suspensão do pagamento do capital e suspensão do pagamento do capital, rendas e juros), tal não belisca a conclusão de que **também a alteração contratual operada por intermédio da aplicação da "moratória privada" ao contrato de crédito consolidado obedeceu à técnica das cláusulas contratuais gerais e ao modelo do contrato de adesão, pelo que se encontra, igualmente, sujeita ao regime jurídico instituído pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro** (não se subsumindo a nenhuma das exclusões previstas no artigo 3.º da LCCG).

Ora, quando está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua **aceitação** (artigo 4.º da LCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos **ónus de comunicação e informação**[36], estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º da LCCG. Impõe-se, assim, às organizações utilizadoras de cláusulas contratuais gerais, o cumprimento de ónus destinados a mitigar a desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil[37].

---

[36] Como assinala o emérito Professor CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, na sua obra *Direito do Consumo*, Almedina, 2005, p. 119, os habitualmente referidos *deveres* de comunicação e de informação, consagrados nos artigos 5.º e 6.º da LCCG, assumem-se, na verdade, como *ónus*, cujo incumprimento determina a consequência desfavorável da não inclusão, no contrato, de cláusulas contratuais (gerais).

[37] Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.04.2015, proferido no Processo n.º 294/2002.E1.S1, Relatora: Maria Clara Sottomayor, disponível em http://www.dgsi.pt/.

Quanto ao **ónus de comunicação**, determina o artigo 5.º, n.º 1 da LCCG que "[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser **comunicadas na íntegra** aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las", mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que "[a] comunicação deve ser realizada **de modo adequado e com a antecedência necessária** para que, **tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência**", impendendo o ónus de alegação e prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3)[38].

A este propósito e com particular interesse para a presente lide, importa frisar que, de acordo com os trâmites legais previstos pelo artigo 5.º do LCCG, a comunicação das cláusulas (contratuais gerais), que é encarada como uma "necessidade básica para o cumprimento pontual dos contratos"[39], requer um especial cuidado do predisponente em salientar as cláusulas mais desfavoráveis do contrato, "contribuindo, de forma relevante, para a diminuição dos custos de investigação e da assimetria de informação do aderente"[40].

Já no que concerne ao **ónus de informação**, o artigo 6.º da LCCG dispõe, no seu n.º 1, que "[o] contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique", devendo aquele que utiliza

[38] Neste sentido, *vide, inter alia*, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 13.03.2014, proferido no Processo n.º 195/11.8TBLMG.P1, Relator: José Manuel Araújo de Barros, disponível em http://www.dgsi.pt/: "Recai sobre o contraente que predispõe cláusulas contratuais não negociadas, sob pena de exclusão destas do contrato, não só o ónus da prova como também o da alegação de factos que consubstanciem o cumprimento dos deveres de comunicação e de informação perante o outro contraente preconizadas nos artigos 5.º e 6.º do DL nº 446/85.".

[39] Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 18.10.2012, proferido no Processo n.º 1947/07.9TBAMT-A.P1.S1, Relator: Álvaro Rodrigues, acessível em http://www.dgsi.pt/.

[40] PEDRO CAETANO NUNES, "Comunicação de cláusulas contratuais gerais", in *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Carlos Ferreira de Almeida*, Vol. II, Almedina, 2011, pp. 529-530.

cláusulas contratuais gerais ainda prestar "todos os esclarecimentos razoáveis solicitados" (n.º 2).

A inobservância de tais ónus pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º da LCCG, com a **exclusão** (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º [alínea a)] e das cláusulas comunicadas com violação do ónus de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo [alínea b)].

Exige-se, em suma, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, prolatado no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em http://www.dgsi.pt/, que o predisponente dê cumprimento aos "deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente" ao contrato e, para tanto, que "este [o aderente] tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação".

Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do LCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido, sem mais, com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

Porém, **sem prejuízo da inelutável vinculação do predisponente aos encargos que o oneram, também o aderente, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo**

conhecimento e obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente.

E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional da boa-fé, os ónus de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do já citado n.º 2 do artigo 6.º do LCCG, o legislador adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a "**possibilidade do conhecimento completo e efetivo das cláusulas por quem use de comum diligência**", todavia, a intensidade e grau de exigência no cumprimento de tais ónus deve, naturalmente, variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente.

Revertendo ao caso em apreço, articulando o sistema de controlo de inclusão de cláusulas contratuais gerais em contratos singulares, integrado por normas procedimentais, previsto na LCCG, com o regime especial de deveres de informação aos clientes a observar pelas instituições no âmbito das operações de crédito abrangidas pelas medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia COVID-19 previstas no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março ("moratória pública"), bem como no âmbito de moratórias de iniciativa privada, plasmado no Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020, importa, então, aquilatar se a reclamada logrou alegar e demonstrar o cumprimento dos deveres previstos neste último instrumento normativo emanado do Banco de Portugal, de acordo com as exigências aí impostas e, se e quando aplicáveis, aqueloutras determinadas pela LCCG.

Começando pelos **deveres de informação de caráter geral** (artigos 3.º e 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020), afigurando-se incontornável o papel essencial assumido pelas comunicações comerciais na definição das

escolhas e na tomada de decisões pelos consumidores modernos[41], sem prejuízo das normas aplicáveis à atividade publicitária em geral[42], nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro e no Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março[43], a informação incluída na publicidade[44] às "moratórias", enformando verdadeiros convites a contratar[45], constitui este o primeiro domínio objeto de regulação pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020, em prol da proteção do contraente mais débil, na fase pré-contratual. Pois bem, **na decorrência do que já se desenvolveu acima acerca das**

---

[41] RUTE COUTO, "A relevância contratual da publicidade", in ANTÓNIO PINTO MONTEIRO (coord.), *Estudos selecionados do Instituto Jurídico Portucalense*, Vol. II – Temas de Direito dos Contratos, Lisboa, Rei dos Livros, p. 63.

[42] Considera-se "atividade publicitária" o conjunto de operações relacionadas com a difusão de uma mensagem publicitária junto dos seus destinatários, bem como as relações jurídicas e técnicas daí emergentes entre anunciantes, profissionais, agências de publicidade e entidades que explorem os suportes publicitários ou que efetuem as referidas operações – cf. artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro (Código da Publicidade), sucessivamente alterado e em vigor com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 30/2019, de 23 de abril.

[43] Estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno. Este diploma vigora com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprovou o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas. No Acórdão de 15.03.2012, proferido no Processo C-453/10 (*J. Pereničová, V. Perenič contra SOS financ spol. s.r.o.*), disponível em https://curia.europa.eu/, o Tribunal de Justiça da União Europeia declarou que a prática comercial consistente em indicar num contrato de crédito uma TAEG inferior à realidade deve ser qualificada de «enganosa», na aceção do artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2005/29/CE, desde que induza ou seja suscetível de induzir o consumidor médio a tomar uma decisão comercial que de outro modo não tomaria.

[44] Por apelo ao artigo 3.º do Código da Publicidade, entende-se por "publicidade" qualquer forma de comunicação efetuada no âmbito de uma atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal, nomeadamente com o objetivo, direto ou indireto, de promover, com vista à sua comercialização ou alienação, quaisquer bens ou serviços ou promover ideias, princípios, iniciativas ou instituições.

[45] Uma declaração negocial reveste a natureza de *proposta contratual* desde que se verifiquem, cumulativamente, as características de *completude*, *precisão*, *firmeza* (ou *intenção de contratar*) e *adequação formal*, contendo, assim, todos os elementos necessários para que o contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário, caso contrário será um mero *convite a contratar* – cf. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos I – Conceitos, Fontes, Formação*, 7.ª edição revista e atualizada, Coimbra, Almedina, 2022, pp. 111-115.

exigências impostas e em coerência com as decisões em matéria de facto sob alíneas s) e t) do ponto 4.1.1. e alínea b) do ponto 4.1.2. desta sentença, com a respetiva motivação que, por economia de texto, aqui se dá por reproduzida na íntegra, concluímos que a reclamada cumpriu os deveres de informação previstos no artigo 3.º, n.ºs 1 e 2 (com os elementos "mínimos" a divulgar, nos termos do n.º 1 do artigo 4.º do Aviso) e no artigo 6.º, n.º 1, não tendo, contudo, observado a obrigação ínsita no n.º 3 daquele artigo 3.º.

Todavia, conforme já enfatizamos em sede de fundamentação da matéria de facto, o cumprimento dos deveres gerais de informação e de assistência não isentam a instituição credora da obrigação de prestação, em tempo útil, de todas as informações normativamente exigidas, tendente ao seu "conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência", pelo que a pronúncia do tribunal acerca da *quaestio iuris* controvertida de que ora se conhece radicará, decisivamente, na conclusão que se alcançar acerca da observância (ou não) dos deveres de informação personalizados por parte da reclamada.

Prosseguindo, então, com os **deveres de informação personalizados**, no encalço da breve consideração já acima produzida acerca das denominadas "cláusulas de confirmação", onde se afirmou que, a nosso ver, o encargo probatório prescrito no artigo 5.º, n.º 3 da LCCG não se considera cumprido, sem mais, com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão, importa, agora, desenvolver um pouco mais a nossa posição a este respeito, atenta a factualidade, relevante para os efeitos a que ora nos atemos, julgada provada sob alínea o) do ponto 4.1.1. deste aresto.

De facto, a respeito do **valor probatório das denominadas "cláusulas de confirmação"** para verificação do cumprimento dos ónus de comunicação e de informação previstos nos artigos 5.º e 6.º da LCCG, três teses se perfilam: 1) declaração confessória com força probatória plena (artigo 358.º, n.º 2 do

Código Civil); 2) princípio de prova que opera uma inversão do *onus probandi*, por força do princípio da autorresponsabilidade; 3) e cláusula inválida (artigos 19.º, alínea d) e 21.º, alínea e) da LCCG). Com o devido respeito por opinião diversa, à luz do que já fomos adiantando, cremos ser de rejeitar, liminarmente, a primeira orientação atrás enunciada, mas também não secundamos a terceira compreensão acabada de indicar, mormente quando **o consumidor aderente, não empregando da diligência exigível, negligenciou a preocupação de se inteirar do conteúdo do contrato, não obstante ter sido colocado em condição de poder conhecer efetivamente o seu clausulado**.

Neste sentido se posiciona o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 18.05.2017, Processo n.º 2679/15.0T8BCL.G1, Relator: Pedro Alexandre Damião e Cunha, disponível em http://www.dgsi.pt/, cujo sumário reza nos seguintes termos: "(…) III. No entanto, no que concerne ao dever de informação e comunicação dessas cláusulas, **o aderente encontra-se também vinculado ao cumprimento do <u>princípio da autorresponsabilidade</u>, que impõe que adote um comportamento diligente e ativo no sentido de procurar o seu próprio esclarecimento**. IV. **O aludido princípio justifica ainda que se dê valor à declaração assinada pelo aderente de que conhece e compreende o contrato subscrito, no sentido de <u>inverter o ónus da prova dos factos contrários à declaração</u> (pelo que a prova em contrário do declarado terá que ser feita pelo aderente que invoca que desconhece as cláusulas que integram o contrato ou que essas cláusulas não lhe foram comunicadas, apesar de ter subscrito aquela declaração)**." [negrito e sublinhados nossos].

Esta corrente encontra amparo, na literatura jurídica, no ensinamento de ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, "Banca e cláusulas contratuais gerais (Breve apontamento)", *in Coletânea I Congresso de Direito Bancário*, coord. Miguel Pestana de Vasconcelos, Almedina, 2015, p. 105: "(…) uma declaração dessas, por si só, pode não chegar como meio de prova de que os deveres de informação a que

o banco está adstrito foram adequadamente cumpridos. Mas também não pode ficar-se indiferente a ela como se não existisse. Temos entendido a este respeito, que essa declaração inverte, em princípio, o ónus da prova: terá de ser o cliente, que assina uma declaração a dizer que lhe foram prestadas todas as informações de que necessitava, que conhece e compreende o sentido do contrato que celebrou e que está consciente dos riscos que corre, terá de ser o cliente, dizíamos, que assina uma declaração deste teor, a ter de vir a provar o contrário do que afirma nessa declaração. É o princípio da autorresponsabilidade que aconselha esta solução (...)".

Assente que está, desta forma, a nossa posição acerca do valor probatório das "cláusulas de confirmação", **na decorrência do que já se desenvolveu acima acerca das exigências impostas pelo n.º 2 do artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020 e em coerência com as decisões em matéria de facto sob alíneas l), m), n) e o) do ponto 4.1.1. desta sentença, com a respetiva fundamentação que, por economia de texto, aqui se dá por reproduzida na íntegra, concluímos que <u>a reclamada cumpriu os deveres de informação personalizada previstos no artigo 4.º, n.º 2 do Aviso (com explicitação das medidas abrangidas pela "moratória" e os respetivos impactos, permitindo ao cliente indicar as opções pretendidas)</u>**.

Reafirmando, aqui, a análise crítica que desenvolvemos acerca do artigo 5.º da LCCG em artigo que elaborámos em coautoria com ANA FRANCISCA PINTO DIAS[46], ancorada em vastas referências jurisprudenciais (as quais, por economia de texto, nos dispensamos de reproduzir), «(...) com o fim de combater o risco de desconhecimento de aspetos essenciais do contrato e/ou a falta de consciência do alcance e sentido das cláusulas do contrato, nos termos do artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, o legislador

[46] ANA FRANCISCA PINTO DIAS, CARLOS FILIPE COSTA, "O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise crítica e empírica»", in *Anuário do NOVA Consumer Lab* – Ano 3 – 2021, pp. 123-194, disponível *online* em https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/anuario-nova-consumer-lab/.

começou por impor sobre o predisponente o *dever de comunicação*, prévia e integral, ao aderente, das cláusulas contratuais gerais que pretenda incluir nos contrato singulares.

Como se preconiza no n.º 2 do mesmo preceito legal, a comunicação deverá ser realizada de modo *adequado*[47] e com a *antecedência necessária*, em função da importância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas, por forma a possibilitar ao *aderente de comum diligência* o *conhecimento antecipado* da existência das cláusulas contratuais que irão integrar o contrato singular, assim como o *conhecimento efetivo e completo* do seu conteúdo[48].

Em substância, o legislador estabelece não só que o predisponente está obrigado à comunicação integral das cláusulas, como impõe regras relativas ao *modus* como as cláusulas devem ser comunicadas, de modo a assegurar-se o desígnio de permitir o conhecimento efetivo e completo do conteúdo das cláusulas pelo aderente[49].

---

[47] O artigo 5.º, n.º 2 do Decreto-Lei 446/85, de 25 de outubro, ao impor que as cláusulas devem ser comunicadas de *modo adequado*, mostra-se conforme ao regime da Diretiva 93/13/CEE que, na 1.ª parte do seu artigo 5.º estabelece que "no caso dos contratos em que as cláusulas propostas ao consumidor estejam, na totalidade ou em parte, consignadas por escrito, essas cláusulas deverão ser sempre redigidas de forma clara e compreensível". Igualmente, ainda que cingindo o seu alcance às relações jurídicas de consumo, o artigo 9.º, n.º 2, alínea a) da Lei de Defesa do Consumidor enfatiza a compreensão acerca do modo (adequado) de cumprimento do dever de comunicação para efeitos do artigo 5.º do Decreto-Lei 446/85, de 25 de outubro, ao prescrever que "com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados à redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares", sujeitando a inobservância de tal obrigação ao regime das cláusulas contratuais gerais (n.º 3).

[48] Sublinhe-se que só uma ponderação casuística que leve em consideração todos estes elementos – modo e antecedência da comunicação, importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas –, em conjunto, cumpre o escopo do diploma de possibilitar o "conhecimento completo e efectivo" do clausulado. Referindo que os vários elementos operam em bloco, *vide*, JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – DL n.º 446/85 – Anotado – Recolha Jurisprudencial*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010, pp. 61 e 62.

[49] Referindo que o critério do modo da comunicação é determinado pela eficácia da comunicação, que se afere pela sua adequação a ser conhecida, de forma completa e efetiva, por um destinatário que use de comum diligência, *vide*, JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – DL n.º 446/85 – Anotado – Recolha Jurisprudencial*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010, pp. 60; ainda, em sentido próximo, MAFALDA MIRANDA BARBOSA,

Como destaca ALMENO DE SÁ, "a comunicação não só deverá ser completa, abrangendo a globalidade das condições negociais em causa, como deverá igualmente mostrar-se idónea para a produção de um certo resultado: tornar possível o real conhecimento das cláusulas pela contraparte."[50].

Não obstante, como bem se sublinha no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 19/12/2018, "o dever de comunicação caracteriza-se como uma obrigação de meios e impõe que o predisponente desenvolva uma atividade que, em função da importância, extensão e complexidade das cláusulas contratuais gerais por si empregues, se revele razoavelmente adequada a que o aderente tome efetivo conhecimento das mesmas, sem que, para tanto, empenhe mais do que uma comum diligência."[51].

No mesmo sentido, na doutrina pátria, ALMEIDA COSTA e MENEZES CORDEIRO enfatizam que "**o dever de comunicação é uma obrigação de meios: não se trata de fazer com que o aderente conheça efectivamente as cláusulas, mas apenas de desenvolver, para tanto, uma actividade razoável**."[52].

De todo o modo, esta exigência imposta ao predisponente – de tomar medidas razoavelmente apropriadas, de modo adequado e com a necessária antecedência, com vista ao conhecimento completo e efetivo das cláusulas pelo aderente – **tem em conta um destinatário que *use de comum diligência***.

Não se exige, assim, o conhecimento efetivo das cláusulas que estão na base do contrato pelo aderente, mas tão só que sejam criadas as

---

"Considerações acerca do tamanho da letra: a propósito da recente alteração ao DL n.º 446/85, de 25 de Outubro", *in Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 17, 2021, p. 315.

[50] ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Diretiva Sobre Cláusulas Abusivas*, 2.ª edição revista e aumentada, Almedina, 2001, p. 60.

[51] Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 19.12.2018, proferido no Processo n.º 857/08.7TVLSB.L1.S2, Relatora: Maria do Rosário Morgado, disponível *online* em http://www.dgsi.pt/.

[52] MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais, Anotação ao DL n.º 446/85, de 25.10*, Almedina, Coimbra, 1993, p. 25.

condições para que aqueles as *possa conhecer*, reclamando-se do aderente a assunção de uma *postura diligente*.

Como refere ALMENO DE SÁ, "a imposição ao utilizador deste *ónus de comunicação* tem como correlato, do lado do aderente, a necessidade de adopção de uma conduta que possa ter-se como razoável ou exigível". Acrescenta o mesmo autor que "tal conduta é aferida segundo o critério abstracto da diligência comum, o que nos reconduz ao cuidado ou zelo normal do tipo médio de agente pressuposto pela ordem jurídica, colocado na situação em causa." Em consequência, "**bem pode suceder que o comportamento do cliente não corresponda àquele padrão de diligência, pelo que se abre a possibilidade de este não vir a ter, de facto, conhecimento real das condições negociais gerais, que vão integrar, não obstante, o conteúdo do contrato singular**"[53].

Com efeito, **o destinatário das cláusulas não poderá prevalecer-se de um comportamento passivo e desinteressado, despreocupando-se de aceder ao conteúdo do contrato**[54].» [negritos e sublinhados nossos].

Por conseguinte, à luz da compreensão que antecede, verificando-se, no caso em apreciação, que:

- no formulário de adesão à "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares" da APB disponibilizado pela reclamada e preenchido e submetido pelo reclamante, o demandante dispunha da possibilidade, **proporcionada na mesma página e logo após a seleção dos "Detalhes do pedido"** ("Tipo de moratória" e "Motivo do pedido"), de **consultar o "Novo plano de pagamentos"** que, no cenário de aplicação da moratória solicitada, se passaria a adotar na operação de

[53] ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Diretiva Sobre Cláusulas Abusivas*, 2.ª edição revista e aumentada, Almedina, 2001, p. 61.
[54] MAFALDA MIRANDA BARBOSA, "Considerações acerca do tamanho da letra: a propósito da recente alteração ao DL n.º 446/85, de 25 de Outubro", *in Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 17, 2021, p. 319.

crédito contratada, **sendo o mesmo idóneo a permitir a exata apreensão e compreensão, por um homem médio, dos concretos impactos decorrentes da aplicação da moratória, nomeadamente quais os encargos abrangidos pela suspensão de pagamentos e qual o valor das prestações devidas após o termo da moratória**, revelando-se, neste particular, o "Novo plano de pagamentos" um documento especialmente adequado para, com relativa facilidade, percecionar a operação de capitalização dos juros remuneratórios não cobrados por via da aplicação da moratória na modalidade de "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021" que veio a ser escolhida pelo demandante;

- a conclusão do processo de submissão do "Pedido de moratória" **não podia ter lugar sem prévio acesso a ligação (*link*)** apresentado em caixa de diálogo com a mensagem *«Para continuar, por favor, leia e aceite os termos e condições»*, que abria documento intitulado "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada , **pelo que só após tal acesso o reclamante podia clicar no botão "Aceitar"**;

- nos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada **redigidos numa única página em caracteres legíveis e com recurso a vocábulos usados na linguagem corrente, apreensíveis pelo cidadão comum** – além de **suscetíveis de serem descarregados num documento em formato PDF (*Portable Document Format*), para, querendo, analisar em momento posterior à conclusão do "Pedido de moratória"** – resulta expressamente consignado que *«(…) a suspensão do pagamento do capital ou, em alternativa a suspensão do pagamento do capital e juros, conforme por si indicado na adesão à presente moratória (…)»* importa a *«(…) extensão automática do plano financeiro inicial das parcelas de capital e juros, comissões e outros encargos, por um período idêntico ao da suspensão, sendo igualmente prolongados os elementos associados ao contrato objeto do presente pedido, incluindo garantias, com exceção dos prémios de seguro (quando existentes) e de impostos»* [sublinhado nosso] e, bem assim, que *«(…) a*

extensão do prazo de pagamento de capital, juros, comissões e demais encargos não dá origem a qualquer suspensão do vencimento de juros devidos durante o período da prorrogação, os quais serão capitalizados no valor do empréstimo com referência ao momento em que são devidos à taxa do contrato em vigor (em caso de suspensão do pagamento do capital e juros).» [sublinhado nosso],

forçoso é concluir que **a reclamada poderá prevalecer-se da inversão do ónus de prova decorrente da subscrição da "declaração de confirmação", a qual não foi ilidida por prova em contrário do declarado feita pelo reclamante, cujo comportamento passivo e despreocupado em aceder ao conteúdo do "Novo plano de pagamento" e dos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada apesar do seu modesto grau de instrução académica e da sua condição socioeconómica humilde, se situa muito aquém do exigível a um "consumidor médio, normalmente informado e razoavelmente atento e advertido" e, como tal, tem aquele de arcar com as consequências da sua omissão de diligência.**

Donde, em suma, **têm-se por incluídas no "Contrato de Crédito Consolidado" que liga reclamante e reclamada todas as cláusulas, pela segunda predispostas, constantes dos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada**

E a tal conclusão não se opõe o facto de a reclamada não ter logrado alegar nem demonstrar, nos termos e para os efeitos do artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020, que enviou mensagem escrita (SMS – *Short Message Service*) ao reclamante, a fim de o informar de que o "Pedido de moratória" havia sido aceite, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis pela mesma fixado para o efeito – cf. decisão em matéria de facto sob alínea c) do ponto 4.1.2. *supra*, com a respetiva motivação sob ponto 4.1.3. desta sentença, para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzido –, pelo que **o demandante (só) veio a**

tomar conhecimento efetivo da aplicação moratória (em data não posterior) a janeiro de 2021, com a receção do extrato emitido pela – banco onde se encontra domiciliada a conta de pagamento com o IBAN (*International Bank Account Number*) -, **relativo ao período entre 01.12.2020 e 31.12.2020, onde resultou refletido o débito da 18.ª prestação do "Novo plano de pagamentos", a primeira abrangida pela "Moratória Geral de Iniciativa Privada relativa a Crédito Não Hipotecário a Pessoas Singulares"** – cf. decisões em matéria de facto sob alíneas d), q) e u) do ponto 4.1.1. *supra*, com a respetiva motivação que, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzida.

Afinal, a superação, julgada verificada, do sistema de controlo de inclusão de cláusulas contratuais gerais em contratos singulares, integrado por normas procedimentais, previsto na LCCG, e a efetiva concretização da alteração ao contrato, corporizada pelas duas declarações negociais das partes da relação material controvertida, não se confundem com o ato, posterior, de notificação ao demandante da aplicação da "moratória" (ainda que acompanhada, mais uma vez, de informação sobre o impacto da aplicação da "moratória" na operação de crédito), o qual não reveste, sequer, à luz do regime disposto no artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020, a natureza de ato integrativo de eficácia.

Assim, por todo o exposto, respondendo à primeira questão decidenda, **cabe declarar que a reclamada informou o reclamante sobre os impactos decorrentes da aplicação da moratória no valor das prestações da operação de crédito por ela abrangida**.

4.2.2. Da questão de saber se se verificam os factos constitutivos dos direitos de crédito que a reclamada invoca contra o reclamante

Na decorrência da pronúncia adotada pelo Tribunal quanto à primeira questão decidenda, cumpre, agora, como oportunamente se mencionou, aferir se se verificam os factos constitutivos dos direitos de crédito que a reclamada se arroga (e que liquidou e cobrou ao reclamante, o qual não os reconhece).

Tendo-se decidido, em resposta à primeira questão a solucionar, que todas as cláusulas predispostas nos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada se têm por incluídas no "Contrato de Crédito Consolidado" que liga as partes desta demanda arbitral, será, então, à luz do disposto no regulamento contratual e nos demais termos legais aplicáveis que se aquilatará da verificação dos factos de que dependem os direitos de crédito que a reclamada invoca contra o reclamante.

Iniciando a nossa tarefa de apreciação pelas quantias liquidadas com as 18.ª a 26.ª prestações do "Novo plano de pagamentos", entre os dias 23.10.2020 e 23.06.2021, verifica-se que a demandada reclamou o pagamento do prémio de seguro de proteção financeira (a que se refere a decisão em matéria de facto sob alínea g) do ponto 4.1.1. *supra*), com o valor mensal de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos), e o pagamento de montantes correspondentes ao Imposto do Selo, de acordo com a verba 17.3.1. da Tabela Geral do Imposto do Selo (TGIS) – cf. decisão em matéria de facto sob alínea g) do ponto 4.1.1. *supra*.

A este propósito, relevam as seguintes normas convencionais:

- Cláusula 7.3. do "Contrato de Crédito Consolidado", na sua versão inicial: *«7.3. O valor das prestações inclui, designadamente, o capital, juros remuneratórios do financiamento, Imposto do Selo e outros impostos ou taxas devidos pelo CLT* [Cliente], *bem como o valor correspondente a prémios de seguro, se contratado por opção do CLT* [Cliente].*»*;

- Cláusula 7.4. do "Contrato de Crédito Consolidado", na sua versão inicial: *«7.4. O reembolso do crédito, incluindo o número e o valor das prestações mensais é o constante no presente contrato. Caso o CLT* [Cliente] *opte por subscrever o seguro de proteção financeira, serviço que é de acesso opcional, o valor do respectivo prémio mensal será lançado no extrato mensal, acrescendo à mensalidade a pagar.»*;

- Cláusula 2. dos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada *«[o] Cliente declara que: (...) 2 – Tomou conhecimento e solicita que lhe seja concedida, até 30 de junho de 2021 contando da data da contratação da moratória, a suspensão do pagamento do capital ou, em alternativa a suspensão do pagamento do capital e juros, conforme por si indicado na adesão à presente moratória, com a consequente extensão automática do plano financeiro inicial das parcelas de capital e juros, comissões e outros encargos, por um período idêntico ao da suspensão, sendo igualmente prolongados os elementos associados ao contrato objeto do presente pedido, incluindo garantias, com exceção dos prémios de seguro (quando existentes) e de impostos.»*;

- Cláusula 3. dos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada 1 : *«[o] Cliente declara que: (...) 3 – Tomou conhecimento e aceita expressamente que a extensão do prazo de pagamento de capital, juros, comissões e demais encargos não dá origem a qualquer suspensão do vencimento de juros devidos durante o período da prorrogação, os quais serão capitalizados no valor do empréstimo com referência ao momento em que são devidos à taxa do contrato em vigor (em caso de suspensão do pagamento do capital e juros).».*

[sublinhados nossos]

Destarte, da aplicação conjugada das disposições convencionais que se acabaram de reproduzir, resulta que assistia à reclamada o direito de liquidar (e cobrar), mesmo nas prestações mensais respeitantes ao período de aplicação da "moratória privada", o valor acordado relativo ao prémio de seguro de proteção financeira – € 10,65 (dez euros e cinquenta e cinco cêntimos), cf. decisão em matéria de facto sob alínea g) do ponto 4.1.1. *supra* – e, bem assim, o montante devido a título de Imposto do Selo, de acordo com a verba 17.3.1. da Tabela

Geral do Imposto do Selo (TGIS) – "**juros** por, designadamente, desconto de letras e bilhetes do Tesouro, **por empréstimos**, por contas de crédito e por crédito sem liquidação" no âmbito de "**operações realizadas por** ou com intermediação de instituições de crédito, **sociedades financeiras** ou outras entidades a elas legalmente equiparadas e quaisquer outras instituições financeiras" –, a incidir sobre os juros remuneratórios que continuaram a vencer durante o período de aplicação da "moratória" e a reverter a favor do Estado.

Por sua vez, no que tange ao valor das prestações vencidas após o termo do período de aplicação da "moratória" (27.ª prestação e seguintes do "Novo plano de pagamentos"), especificamente na parte correspondente ao excedente que o reclamante passou a suportar com a amortização de capital e de juros, relevam as seguintes normas convencionais:

- Cláusula 2. dos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada : *«[o] Cliente declara que: (...) 2 – Tomou conhecimento e solicita que lhe seja concedida, até 30 de junho de 2021 contando da data da contratação da moratória, a suspensão do pagamento do capital ou, em alternativa a suspensão do pagamento do capital e juros, conforme por si indicado na adesão à presente moratória, com a consequente extensão automática do plano financeiro inicial das parcelas de capital e juros, comissões e outros encargos, por um período idêntico ao da suspensão, sendo igualmente prolongados os elementos associados ao contrato objeto do presente pedido, incluindo garantias, com exceção dos prémios de seguro (quando existentes) e de impostos.»*;

- Cláusula 3. dos "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada *«[o] Cliente declara que: (...) 3 – Tomou conhecimento e aceita expressamente que a extensão do prazo de pagamento de capital, juros, comissões e demais encargos não dá origem a qualquer suspensão do vencimento de juros devidos durante o período da prorrogação, os quais serão capitalizados no valor do empréstimo com referência ao momento em que são devidos à taxa do contrato em vigor (em caso de suspensão do pagamento do capital e juros).».*

[sublinhados nossos]

Na verdade, tendo o reclamante optado pela modalidade de "Suspensão do pagamento do capital e dos juros até junho de 2021" para aplicação da "moratória privada" à operação de crédito contratada com a reclamada – cf. decisão em matéria de facto sob alínea l) do ponto 4.1.1. *supra* –, o "Novo plano de pagamentos" reflete a capitalização dos juros simples vencidos durante o período abrangido pelas 18.ª a 26.ª prestações, dando origem a juros compostos (ou "juros sobre juros") sempre que incorporados no capital anterior (que vai, assim, crescendo ao longo do tempo)[55], conforme espelhado *infra*. Recorde-se que, nos termos primitivamente convencionados, o demandante obrigou-se a reembolsar o crédito em 72 (setenta e duas) prestações mensais e sucessivas de € 292,53 (duzentos e noventa e dois euros e cinquenta e três cêntimos), com uma Taxa Anual Nominal (TAN) de 11,45% – cf. decisão em matéria de facto sob alínea c) do ponto 4.1.1. *supra*.

A capitalização dos juros remuneratórios operada pela reclamada respeita os limites especiais (face ao regime do artigo 560.º do Código Civil) impostos pelo Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio[56], cujo regime previsto no artigo 7.º estabelece que a capitalização de juros remuneratórios, vencidos e não pagos, depende de **convenção das partes, reduzida a escrito**, não podendo os

[55] Sustentando que a capitalização dos juros constitui uma "forma de compensar o sector financeiro" pela aplicação da "moratória", *vide* MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, "Moratória bancária", in *e-book* "1.º Videocast Novo Coronavírus e Gestão da Crise Contratual – Estratégias Jurídicas", Centro de Investigação de Direito Privado da Faculdade de Direito de Lisboa, 09.04.2020, p. 16.

[56] Estabelece as normas aplicáveis à classificação e contagem do prazo das operações de crédito, aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor.

mesmos ser capitalizados por períodos inferiores a um mês (n.º 1), sendo que a sua eficácia **não depende de notificação ao devedor** (n.º 2), mais se ditando que, nos contratos em que tenha sido estipulada carência de pagamento de juros, não pode haver capitalização de juros remuneratórios correspondentes a períodos inferiores a três meses (n.º 4).

Por conseguinte, cessado o período de aplicação da "moratória", o valor da prestação mensal devida pela reclamada ao reclamante ascendeu a € 318,64 (trezentos e dezoito euros e sessenta e quatro cêntimos) – não se incluindo, aqui, o valor mensal do prémio de seguro de proteção financeira, no montante de € 10,65 (dez euros e sessenta e cinco cêntimos), que continuou a ser exigível –, e o número de prestações em que se desdobrava o plano financeiro inicial das parcelas de capital, juros e Imposto do Selo conheceu uma extensão por um período idêntico ao da suspensão do pagamento de capital e de juros, i.e., mais 9 (nove) prestações.

Face ao exposto, e em extrema síntese, em resposta à segunda e última questão decidenda, **julgam-se verificados os factos constitutivos de que dependem os direitos de créditos que a reclamada invocou contra o reclamante e que este colocou em crise nos presentes autos.**

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Notifique-se.

Guimarães, 19 de abril de 2022

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. A aplicação da "moratória privada" (oferecida pela reclamada, na sequência de adesão ao Protocolo da Associação Portuguesa de Bancos) encerra uma alteração contratual, a qual, à semelhança do clausulado do contrato inicial (acolhido nas "Condições Gerais" e nas "Condições Particulares" do "Contrato de Crédito Consolidado"), assenta num documento escrito que reveste, com meridiana clareza, a forma de formulário de adesão, com "Termos e Condições" do "Pedido de adesão à Moratória Privada acopladas, em que as cláusulas foram pré-elaboradas pela demandada, para a generalidade dos contratos de crédito não hipotecário abrangidos (e nos quais a aqui reclamada assumiu a qualidade de credora), inexistindo possibilidade de negociação ou modificação individual das mesmas pelo demandante;

2. Ou seja, sem prejuízo de, em relação a alguns aspetos, existirem alternativas de escolha, a preencher pelo cliente (e.g. opção entre suspensão do pagamento do capital e suspensão do pagamento do capital, rendas e juros), tal não belisca a conclusão de que também a alteração contratual operada por intermédio da aplicação da "moratória privada" ao contrato de crédito consolidado obedeceu à técnica das cláusulas contratuais gerais e ao modelo do contrato de adesão, pelo que se encontra, igualmente, sujeita ao regime jurídico instituído pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (não se subsumindo a nenhuma das exclusões previstas no artigo 3.º da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais);

3. Ora, quando está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua aceitação (artigo 4.º da LCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos ónus de comunicação e informação, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º da LCCG;

4. A inobservância de tais ónus pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º da LCCG, com a exclusão (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º [alínea a)] e das cláusulas comunicadas com violação do ónus de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo [alínea b)];

5. Quanto ao ónus de comunicação, determina o artigo 5.º, n.º 1 da LCCG que "[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las", mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que "[a] comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência", impendendo o ónus de alegação e prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3);

6. Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente, sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências

legais imperativas atrás descritas, tal encargo probatório não se considera cumprido, sem mais, com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

7. A respeito do valor probatório das denominadas "cláusulas de confirmação" para verificação do cumprimento dos ónus de comunicação e de informação previstos nos artigos 5.º e 6.º da LCCG, três teses se perfilam: 1) declaração confessória com força probatória plena (artigo 358.º, n.º 2 do Código Civil); 2) princípio de prova que opera uma inversão do *onus probandi*, por força do princípio da autorresponsabilidade; 3) e cláusula inválida (artigos 19.º, alínea d) e 21.º, alínea e) da LCCG);

8. Com o devido respeito por opinião diversa, cremos ser de rejeitar, liminarmente, a primeira orientação atrás enunciada, mas também não secundamos a terceira compreensão acabada de indicar, mormente quando o consumidor aderente, não empregando da diligência exigível, negligenciou a preocupação de se inteirar do conteúdo do contrato, não obstante ter sido colocado em condição de poder conhecer efetivamente o seu clausulado;

9. A segunda corrente, que perfilhamos, encontra amparo, na literatura jurídica, no ensinamento de ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, "Banca e cláusulas contratuais gerais (Breve apontamento)", *in Coletânea I Congresso de Direito Bancário*, coord. Miguel Pestana de Vasconcelos, Almedina, 2015, p. 105: "(...) uma declaração dessas, por si só, pode não chegar como meio de prova de que os deveres de informação a que o banco está adstrito foram adequadamente cumpridos. Mas

também não pode ficar-se indiferente a ela como se não existisse. Temos entendido a este respeito, que essa declaração inverte, em princípio, o ónus da prova: terá de ser o cliente, que assina uma declaração a dizer que lhe foram prestadas todas as informações de que necessitava, que conhece e compreende o sentido do contrato que celebrou e que está consciente dos riscos que corre, terá de ser o cliente, dizíamos, que assina uma declaração deste teor, a ter de vir a provar o contrário do que afirma nessa declaração. É o princípio da autorresponsabilidade que aconselha esta solução (...)";

10. Afinal, sem prejuízo da inelutável vinculação do predisponente aos encargos que o oneram, também o aderente, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo conhecimento e obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente;

11. E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional da boa-fé, os ónus de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do n.º 2 do artigo 6.º do LCCG, o legislador adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a "possibilidade do conhecimento completo e efetivo das cláusulas por quem use de comum diligência", todavia, a intensidade

e grau de exigência no cumprimento de tais ónus deve, naturalmente, variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente;

12. "Não se exige, assim, o conhecimento efetivo das cláusulas que estão na base do contrato pelo aderente, mas tão só que sejam criadas as condições para que aqueles as *possa conhecer*, reclamando-se do aderente a assunção de uma *postura diligente*. (...) Com efeito, o destinatário das cláusulas não poderá prevalecer-se de um comportamento passivo e desinteressado, despreocupando-se de aceder ao conteúdo do contrato." [ANA FRANCISCA PINTO DIAS, CARLOS FILIPE COSTA, "O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise crítica e empírica», in *Anuário do NOVA Consumer Lab* – Ano 3 – 2021, pp. 123-194, disponível *online* em https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/anuario-nova-consumer-lab/);

13. Como refere ALMENO DE SÁ, "a imposição ao utilizador deste *ónus de comunicação* tem como correlato, do lado do aderente, a necessidade de adopção de uma conduta que possa ter-se como razoável ou exigível". Acrescenta o mesmo autor que "tal conduta é aferida segundo o critério abstracto da diligência comum, o que nos reconduz ao cuidado ou zelo normal do tipo médio de agente pressuposto pela ordem jurídica, colocado na situação em causa." Em consequência, "bem pode suceder que o comportamento do cliente não corresponda àquele padrão de diligência, pelo que se abre a possibilidade de este não vir a ter, de facto, conhecimento real das condições negociais gerais, que vão integrar, não obstante, o conteúdo do contrato singular" [ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Diretiva Sobre Cláusulas Abusivas*, 2.ª edição revista e aumentada, Almedina, 2001, p. 61].