Processo: 537/2023
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo ocorridos no seu âmbito geográfico;
2. Este tribunal é materialmente competente quando está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda, prestação de serviços ou a transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.
O conceito de consumidor é analisado por referência a quatro elementos, a saber, o subjetivo, o objetivo, teleológico e relacional.
Assim sendo, o processo pressupõe um litígio que envolva uma pessoa singular, esteja circunscrito a bens de consumo (fora da atividade profissional ou empresarial daquele), sendo certo que a relação estabelecida deverá ser concretizada com um profissional, que exerça uma atividade económica de escopo lucrativo.
3. Se está em causa a responsabilidade de uma das partes no litígio (Demandada) decorrente de alegada usurpação de documentos, com vista à concessão de um crédito não requerido pelo Demandante, mas por terceiro, não se verifica concretizado - desde logo -, o elemento relacional de litígio de consumo e o tribunal não é materialmente competente para apreciar a questão (nºs 1, 2 e 4 do art.º 4º do Regulamento do Triave).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou em 20 de fevereiro de 2023, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona a condenação desta no pagamento de indemnização no valor de €4.500, relativa a danos não patrimoniais sofridos

Alega,
No dia 19 de setembro de 2022, recebeu uma SMS da Demandada a comunicar: *"Informamos que o seu pedido de crédito foi aprovado. A transferência será efetuada para a sua conta bancária dentro de 2 dias úteis. Obrigado"*
Ora, logo nesse mesmo dia e considerando que não havia solicitado qualquer crédito, contactou telefonicamente a Reclamada no sentido de questionar o teor da supramencionada SMS
Em resposta, foi-lhe transmitido que não iriam suspender o processo e que deveria apresentar queixa na polícia, no caso de ter sido vítima de burla
No dia seguinte, contactou o seu advogado, o qual remeteu e-mail a solicitar o imediato cancelamento do falso contrato, uma vez que estava efetivamente a ser vítima de burla
A Reclamada ignorou a comunicação e o pedido formulado e concluiu o processo de atribuição do crédito

Entretanto, durante mais de três meses e não obstante as sucessivas comunicações do seu advogado no sentido de obter uma resposta, a Reclamada deu início ao *"bombardeamento"* de chamadas e SMS 's a solicitar o pagamento dos valores, alegadamente, em aberto
sempre que contactado o departamento de fraude, a resposta era de que tinham 4 meses para se pronunciar acerca do caso e que não valia a pena insistir
Veio a constatar que, em consequência, o seu nome passou a constar no Banco de Portugal como incumpridor
Até que, em 22.12.2022, recebeu finalmente um e-mail da Demandada a comunicar a assunção das perdas inerentes ao dossier e a lamentar os inconvenientes que esta situação lhe possa ter causado
Lamenta a demora de mais de 3 meses a avaliar e a decidir sobre uma situação clara de burla, por si denunciada antes de se concretizar a transferência do falso crédito
Além de ver o seu nome como incumpridor do Banco de Portugal, esta situação causou-lhe grandes transtornos e imenso desgaste psicológico, noites sem dormir e dificuldades em cumprir as tarefas e responsabilidades profissionais

Juntou com a reclamação: comunicação de atribuição do crédito, cópia do contrato de crédito, cópia de comunicações trocadas com a Demandada e o Banco de Portugal, cópia da denuncia apresentada na PSP (doc. 1 a 10).

1.2. A Demandada contestou, nos seguintes termos:
No dia 13 de setembro de 2022 (12h57) foi submetida, em nome do Reclamante, através do site uma proposta de crédito pessoal (nº) para concessão de crédito pessoal de €8.500, com um período de reembolso de 84 meses, mensalidades de €157,05 e TAEG de 12,3%, com toda a identificação pessoal
Acompanhava o pedido: o consentimento para utilização de dados pessoais, comprovativo do IBAN em nome do Reclamante, comprovativo de morada em nome do Reclamante (fatura de eletricidade), comprovativo de retribuição (recibos de vencimento) - todos os documentos em nome do Reclamante
Em 16 de setembro de 2022, a Reclamada aprovou o crédito solicitado em nome do Reclamante
Em 19.09.2022, os documentos foram validados, em nome do Reclamante, mediante aposição nos mesmos da assinatura digital e remetidos em nome do Reclamante para a Reclamada – foi aposta a assinatura digital com o nome do Reclamante nos seguintes documentos:
- contrato celebrado com o número
- condições particulares/Certificado de seguro associado ao Contrato Financiamento
- consentimento Utilização de dados pessoais

Com a aprovação do contrato, no dia 19 de setembro de 2022, a Reclamada enviou um SMS ao Reclamante a informar que, estando aprovado o contrato de concessão de crédito, celebrado em nome do Reclamante, iria ser transferida para o IBAN fornecido, com a sua identificação, a quantia mutuada
Nesse mesmo dia, o Reclamante entrou em contacto com os serviços da Reclamada e informou que não tinha solicitado a celebração de contrato de crédito
A Reclamada informou que, relativamente à transferência da quantia mutuada não era possível impedir a mesma, tendo aconselhado a apresentar queixa junto das autoridades

A quantia foi transferida em nome do Reclamante no dia 20 de setembro para o IBAN fornecido
Toda a situação foi participada, de imediato, ao departamento de fraude/serviços da Reclamada

No dia 21 de setembro de 2022, o Reclamante contactou os serviços da Reclamada tendo informado que o pedido de crédito, em seu nome, terá sido efetuado por um seu colega de trabalho o qual se terá apropriado, indevidamente, dos seus dados e documentos
No dia 4.10.2022, a Reclamada é informada da queixa apresentada pelo Reclamante junto das Autoridades
Em 6.10.2022., o Reclamante é informado que o processo se encontra em instrução junto do departamento de fraude

Em setembro a Reclamada recebeu uma comunicação eletrónica do mandatário do Demandante a solicitar informações relativas ao contrato celebrado
Mas, nem essa nem outras comunicações seguintes vieram acompanhadas de qualquer procuração em nome do Demandante, apesar das insistências da Demandada
Pelo que, na ausência de procuração e em estrito cumprimento do sigilo bancário, a Demandada não prestou informação
Está obrigada ao cumprimento da Instruções do Banco de Portugal

No dia 28.10.2022 o Demandante enviou à Demandada comunicação eletrónica com informação da transferência da quantia de €8.275,60 para a sua conta e, no dia 4.11.2022, informou a Demandada da transferência da mesma quantia
Em 6.12.2022, o Banco de Portugal procedeu à correção dos dados, para efeitos de Central de Responsabilidades de Crédito e a Reclamada assumiu todas as despesas relacionadas com o processo

Não teve responsabilidade em todo o processo e agiu em total obediência com a lei – reportou ao departamento de fraude e comunicou os factos ao supervisor, nomeadamente à central de Responsabilidade de Crédito, processo em que não intervém
Tratou-se de apropriação fraudulenta de identidade por parte de terceiro

Após a comunicação do Demandante, nomeadamente da devolução da quantia e transferência para a Demandada, esta logo assumiu não só todas as despesas e custos, como participou ao Banco de Portugal e diligenciou perante este para a correção no que à Central de Responsabilidade de Crédito diz respeito

Não compreende nem aceita o pedido de indemnização de €4.500, a título de danos não patrimoniais
Demandante e Demandada são partes ofendidas por quem ardilosamente se apropriou de identidade e documentos e de quantia monetária

Junta: cópia do contrato de crédito, consentimento utilização de dados pessoais, cópia de fatura de eletricidade, cópia de recibos de vencimento

1.3. Em audiência arbitral, o Demandante requereu a junção de documentos, o que foi deferido, a saber

- cópia de procuração, declaração da Administração da " *("Acesso ao Sistema Informático/esclarecimento")*, comunicações trocadas entre as partes e com o mandatário do Demandante e provedor do cliente cópia da fatura do Demandante, cópia de fatura de Eletricidade do Demandante, cópia de recibos de vencimento do Demandante, extrato da conta do Demandante ( ), fatura/recibo emitida pela relativa a juros

Foi concedido prazo para que a Demandada se pronunciasse, o que fez, nos seguintes termos:

- Refere, que no "e-mail de 08.03.2023" nunca foi junta a procuração, não compreende o alcance da junção dos documentos emitidos pela Demandada (" " e "Data de emissão de extrato 22.12.2022"), impugna o documento emitido pela " ..", não tem conhecimento e impugna faturas e recibos de vencimento
- ainda, e pela Demandada foi junta ao processo, a pedido do Demandante, informação das comunicações efetuadas por este
- Veio, também, a Demandada, alegar a incompetência material do tribunal, concluindo que resulta dos articulados e da sessão de audiência arbitral que a matéria em discussão é do foro criminal - a sustentação do pedido tem como suporte a alegada prática de ilícito criminal, que se encontra a ser investigado pelos órgãos de polícia criminal

1.4. O Demandante, ainda em sede de audiência arbitral, requereu prazo para a junção adicional de documentos: comunicação trocada entre o mandatário e a Demandada, para envio de procuração em nome do S/ Cliente, aqui demandante (28.11.2022)
Em 24.04.2022, veio ao processo reiterar a reclamação e o pedido

B – Saneador

1. Da legislação aplicável

De acordo com o Regulamento do TRIAVE (art.º 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do art.º 39º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

2. Do tribunal arbitral e da sua (in) competência material

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo ocorridos no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Assim, este tribunal é materialmente competente quando está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda, prestação de serviços ou a transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.

O conceito de consumidor é analisado por referência a quatro elementos, a saber, o subjetivo, o objetivo, teleológico e relacional.
Assim sendo, pressupõe o processo um litígio que envolva uma pessoa singular, esteja circunscrito a bens de consumo (fora da atividade profissional ou empresarial daquele), sendo certo que a relação estabelecida deverá ser concretizada com um profissional, que exerça uma atividade económica de escopo lucrativo.

A Demandada veio alegar a incompetência material deste tribunal para apreciar a questão, porquanto *"a matéria em discussão é do foro criminal - a sustentação do pedido tem como suporte a alegada prática de ilícito criminal, que se encontra a ser investigado pelos órgãos de polícia criminal"*.

Tendo por base a posição assumida pelas partes no processo (*cf., supra*), podemos inferir que foi alegada a apropriação (ilícita) de documentação e identificação pessoal do Demandante que, por seu turno, terão sustentado a concessão de crédito por parte da Demandante a terceiro, do que terão resultado danos não patrimoniais para o Demandante, aqui peticionados.
Os documentos em causa terão sido "adulterados" por terceiro, facto denunciado às autoridades policiais e em investigação.

Pelo que, e desde logo, não vemos cumprido o elemento relacional do litígio – não se estabeleceu, na realidade, qualquer relação entre Demandante e Demandada.

Por outro lado, e para apreciar o pedido, impõe-se investigar o processo de análise dos documentos rececionados pela Demandada (que terão sido adulterados), e o procedimento da concessão do crédito – na realidade concedido não ao Demandante, mas a terceiro.
A Demandada veio, ainda, alegar ter remetido o assunto para o seu departamento de fraude e ter dado conhecimento dos factos ao Banco de Portugal – em cumprimento das instruções e como está legalmente obrigada.
Termos em que há que verificar se a atuação da Demandada se pautou pelo cumprimento destas regras e a que está obrigada.

O Demandante não atua neste processo na qualidade de consumidor, na medida em que não solicitou qualquer concessão de crédito junto da Demandada.
O presente litígio, tal como configurado por ambas as partes, não está assente em qualquer relação com a natureza de consumo celebrada entre ambas, mas emerge da prática de um eventual ilícito de terceiro.

Ora, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), o tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência, quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa (nºs 1 e 8 do artº 18º).

Por outro lado, como expressamente resulta do Regulamento do Triave, quanto à sua competência material, o Centro promove a resolução de conflitos de consumo – o que não é, manifestamente, o caso como se concluiu e, por outro lado, também, *"o Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal"* – nºs 1, 2 e 4 do art.º 4º.
Termos em que o tribunal não é materialmente competente.

A incompetência material do tribunal é uma exceção dilatória (ali. a) do art.º 577º do CPC), obsta a que o tribunal conheça do mérito da causa e dá lugar à absolvição da instância (nºs 1 e 2 do art.º 578º).

Para a decisão do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do art.º 306º).

Para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao montante do pedido indemnizatório (cfr. art.ºs 296º, nºs 1 e 2, e 297º, nº 1).

O valor do processo é, pois, de €4.500 (quatro mil e quinhentos euros) - (nº 1 do art.º 6º do Regulamento do TRIAVE).

C – Decisão
Termos em que se julga como provada e procedente a exceção da incompetência material deste tribunal e, em consequência, se decide absolver da instância a Demandada

Nos termos da 1ª. parte do nº 1 do art.º 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV) procede-se ao encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.
Guimarães, 19 de maio de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)