PROC. N.º 550/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **O utilizador de serviços de pagamento pode denunciar o contrato em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês.**

II. **Em momento anterior ao da abertura de conta de depósito à ordem ou da celebração de outros contratos de depósito, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes uma ficha de informação normalizada.**

III. **Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.**

A) RELATÓRIO:

No dia 20/02/2023, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra o Reclamado com sede na

O Reclamante peticiona a **declaração de encerramento da conta n.º em abril de 2021 e a devolução do valor de €72,37**, alegando, para o efeito, que em abril de 2021 solicitou o encerramento da conta e respetivos cartões junto do balcão de da entidade Reclamada, tendo à data levantado todos os montantes existentes e que, em junho do mesmo ano, o reembolso do IRS no valor de €72,37 foi realizado para a referida conta, tendo sido surpreendido com a informação de que a conta havia sido reaberta e de que, ao valor disponível, foram deduzidos os montantes relacionados com comissões de manutenção e imposto de selo.

*

O Reclamado apresentou **contestação**, pela qual contra-alegou que não consta no banco qualquer reclamação nem pedido de encerramento da conta, a qual foi aberta em 21/08/2012, sendo uma conta solidária, pelo que para ser encerrada teria de ser solicitado e assinado um pedido de encerramento por ambos os titulares e, nessa sequência, o reclamado rececionaria uma carta com indicação do encerramento e deixaria de receber extratos da conta, o que não aconteceu, mantendo-se a conta aberta, com emissão dos respetivos extratos para a morada indicada pelo próprio e com a cobrança de comissões de manutenção, no montante de €5,20, acrescido do imposto de selo (€0,21), desde a transferência do reembolso do IRS, em junho de 2021.

*

A audiência realizou-se no dia 05/05/2023, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei

n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €72,37 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE e o litígio encontra-se sujeito a arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC. **Em audiência, foi admitida a intervenção de na qualidade de Reclamante/Demandante, por ser também titular da conta em discussão nos presentes autos e ao abrigo do art.º 36º, n.º 2 e 3 alínea a) da LAV.**

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se os Reclamantes têm direito a que seja declarado o encerramento da conta à data de abril de 2021, bem como reembolso do valor de €72,73.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos <u>provados:</u>

Foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa:</u>

1) No dia 21/08/2012, os Reclamantes celebraram com o Reclamado um contrato de abertura de conta de depósito à ordem, em regime de conta solidária, com o n.º

2) Desde agosto de 2020, a conta deixou de ser movimentada;

3) Em data não apurada, os Reclamantes procederam à devolução do cartão de débito associado à conta;

4) Em junho de 2021, o reembolso de IRS do Reclamante, no valor de €72,73, foi efetuado para a referida conta;

5) O Reclamado cobrou comissões de manutenção de conta no valor de €5,20 e imposto de selo de €0,21, desde a data da transferência do reembolso de IRS;

6) A conta apresenta saldo de €0,00;

7) Os extratos são emitidos para a morada sita na

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) Em abril de 2021, os Reclamantes solicitaram o encerramento da conta junto do balcão de do Reclamado;

b) Os Reclamantes solicitaram informações junto do Reclamado sobre o encerramento da conta e foram informados de que a conta havia sido reaberta;

c) Os Reclamantes recebem os extratos bancários da referida conta, na sua morada.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida e as declarações dos Reclamantes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** ficou provado pela análise ao contrato junto aos autos pelo Reclamado, do qual consta a identificação do tipo de conta e dos titulares, bem como informação sobre comissões e despesas, a assinatura dos Reclamantes e a possibilidade de o Banco alterar por sua iniciativa o montante e/ou as comissões, critérios de isenção e despesas vigentes à data da contratação, através de posterior alteração do preçário do Banco e dadas a conhecer aos clientes com a antecedência determinada para este tipo de alteração.

O **ponto 2)** é facto provado pela análise aos extratos juntos aos autos, quer pelos Reclamantes, quer pelo Reclamado. O **ponto 3)** ficou provado pelas declarações da testemunha que confirmou a devolução do cartão de débito associado à conta, embora não soubesse precisar a data.

O **ponto 4)** ficou provado pelo extrato junto como doc. 13 pelo Reclamado.

Os **pontos 5)** e **6)** são factos demonstrados pelos extratos juntos aos autos, sendo que o ponto 5) foi igualmente confirmado pela testemunha que referiu que, a partir do momento que a conta passou a ter novamente saldo, com a transferência do valor de reembolso de IRS, foram cobradas comissões de manutenção.

Quanto ao **ponto 7)** da matéria provada e **alínea c)** da matéria não provada, os extratos juntos pelo Reclamado permitem concluir que os mesmos são emitidos para a morada dos Reclamantes, sendo que pela Reclamante foi dito que, quando compraram casa na atual morada ( ), procederam à alteração de morada junto do Reclamado. No entanto, não ficou provado que, de facto, os Reclamados recebam os extratos, já que tal facto não foi confessado, aliás, alegam os Reclamantes que não os recebem, sendo que o Reclamado não provou que proceda, efetivamente, ao envio dos mesmos.

Quanto às **alíneas a)** e **b)** da matéria não provada relevou, desde logo, o facto de os Reclamantes não terem juntado qualquer comprovativo de pedido escrito de encerramento da conta formulado junto do Reclamado – nem em abril de 2021, nem em qualquer outra data – nem provado por qualquer outro meio que se tenham deslocado ao balcão com esse propósito e que tenham sido informados pelo Reclamado de que a conta seria encerrada. Na verdade, as declarações foram imprecisas e contraditórias e delas se conclui que não terá havido um pedido formal de encerramento da conta, mas uma convicção de que a conta encerraria automaticamente. Com efeito, pelo Reclamante foi dito que a conta foi aberta em 2012 e que, em 2019, adquiriram outra habitação e procederam ao encerramento da conta em data que não soube precisar. Referiu que lhe foi apresentado um documento para assinar, a si e à Reclamante, sua esposa, mas que não ficou com cópia. Acrescentou que liquidou tudo que tinha pendente no Banco e que o gerente referiu "agora a conta vai se extinguir por ela própria". Mais disse que quem trata da declaração de IRS é o seu contabilista e não se lembrou de alterar o IBAN indicado junto da Autoridade Tributária. Disse, ainda, que deixou de receber extratos em casa desde 2020, que se deslocou

sozinho ao Banco num primeiro momento para alterar a domiciliação de ordenado e, mais tarde, acompanhado da Reclamante, para encerrar a conta.

Pela Reclamante foi dito que se deslocou ao Banco com o seu marido para proceder ao encerramento da conta e que, nesse dia – que não soube precisar – procederam à entrega do cartão de débito e o marido deslocou-se à caixa multibanco junto com o gerente para liquidar montantes pendentes. Referiu ainda que o gerente lhes informou de que "sem movimentos, a conta acabava por encerrar". No entanto, disse também que assinaram um documento ao balcão e que o gerente disse "assine aqui que é para fazer o encerramento da conta". Ora, ou o gerente solicitou a assinatura de um documento com o claro e expresso propósito de encerramento da conta, ou não foi necessária qualquer assinatura e a conta encerraria automaticamente. As declarações de ambos os Reclamantes são contraditórias quanto a este facto. Por outro lado, pela testemunha funcionário do Reclamado e atual subgerente no balcão de foi dito que não há registo no Banco de qualquer pedido de encerramento da conta, mas apenas de entrega do cartão de débito. Acrescentou que, após formalização de um pedido de encerramento junto do Banco, o pedido é registado em aplicativo próprio e tem de ser assinado pelos titulares e pelos dois procuradores do Banco, ficando o cliente com cópia. Acrescentou que o documento tem de ser inserido para dar continuidade ao pedido, o qual os serviços validam posteriormente, sendo colocado o documento assinado em sistema e procedendo-se ao encerramento da conta. Disse ainda que o cliente não recebe uma carta a confirmar o encerramento, considerando que o mesmo é realizado por instrução do cliente, recebendo, apenas, se, por qualquer motivo, não for possível ou autorizado o encerramento.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 94º do DL n.º 91/2018, de 12/11, o utilizador de serviços de pagamento pode denunciar o contrato em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês. Quando o utilizador de serviços de pagamento seja um consumidor, a denúncia é sempre isenta de encargos para o utilizador.

Nos termos do art.º 7º da Lei n.º 66/2015, de 06/07, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 57/2020, de 28/08, as comissões e despesas cobradas pelas instituições de crédito e demais prestadores de serviços devem corresponder a um serviço efetivamente prestado, ser razoáveis e proporcionais aos custos suportados, ficando proibida a cobrança de quaisquer comissões,

despesas ou encargos de outra natureza nos casos em que não seja efetivamente prestado um serviço ao abrigo do presente artigo.

Por «comissões», *entende-se as prestações pecuniárias exigíveis aos consumidores pelos prestadores de serviços de pagamento como retribuição por serviços prestados, ou subcontratados a terceiros no quadro da sua atividade* [art.º 3º, alínea c), do DL n.º 107/2017, de 30 de agosto, subsequentemente alterado]. Compete ao Banco de Portugal, quadrienalmente, definir a lista de serviços mais representativos, isto é, o elenco de 10 a 20 serviços associados a uma conta de pagamento e sujeitos a comissões, e respetivos termos e definições, oferecidos por, pelo menos, um prestador de serviços de pagamento a nível nacional [art.º 4º, n.º 1, n.º 2 e alínea m) do art.º 3].

Assim, através da instrução n.º 11/2018 publicada no BO n.º 4/2018, de 26/04, estabeleceu o Banco de Portugal uma lista de 13 serviços mais representativos, entre os quais os serviços de manutenção de conta, disponibilização de um cartão de débito e crédito, levantamento de numerário e transferências a crédito, requisição e entrega de cheques cruzados e à ordem, adiantamento de numerário a crédito e ordens permanentes.

Ao abrigo do art.º 77º do DL n.º 298/92, de 31 de Dezembro que aprovou o REGIME GERAL DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO E SOCIEDADES FINANCEIRAS, o Banco de Portugal regulamenta, por aviso, os requisitos mínimos que as instituições de crédito devem satisfazer na divulgação ao público das condições em que prestam os seus serviços (n.º 4), bem como as regras imperativas sobre o conteúdo dos contratos entre instituições de crédito e os seus clientes, tendo em vista garantir a transparência das condições de prestação dos correspondentes serviços (n.º 7). Os contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes devem conter toda a informação necessária e ser redigidos de forma clara e concisa (n.º 5).

A informação a prestar pelas instituições de crédito no âmbito da negociação, celebração e execução de contratos de depósito deve ser completa, verdadeira, atual, clara, objetiva e apresentada de forma legível (art.º 3º do Aviso n.º 4/2009, do Banco de Portugal). Em momento anterior ao da abertura de conta de depósito à ordem ou da celebração de outros contratos de depósito, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes uma ficha de informação normalizada (art.º 4º, n.º 1), bem como um exemplar das condições gerais do contrato a celebrar (art.º 5º), devendo os contratos especificar os elementos informativos constantes da ficha de informação normalizada que lhes sejam aplicáveis (art.º 6, n.º 1). A subscrição, por parte do cliente,

de uma facilidade de descoberto associada a uma conta de depósito à ordem tem de ser feita através da aposição da respetiva assinatura em documento separado e exclusivo para esse efeito, que estabeleça as condições aplicáveis à facilidade de descoberto (n.º 2). Aquando da celebração dos contratos de depósito, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes cópia desses contratos (n.º 3).

Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (art.º 342º do Código Civil).

Conjugada a matéria de facto com as disposições legais aplicáveis, conclui-se que os Reclamantes não fizeram prova do pedido de encerramento de conta junto do Reclamado, cabendo-lhes o respetivo ónus. Por outro lado, o Reclamado logrou provar que cobrou comissões devidas por força do contrato em vigor, sendo certo que os Reclamados não se insurgiram contra a cobrança das comissões nem invocaram qualquer eventual falta de informação sobre a legitimidade da sua cobrança, alegando apenas que, como a conta já estaria encerrada, não poderia ter sido cobrado qualquer montante, o que não ficou demonstrado.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo o Reclamado dos pedidos.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 5 de junho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)