Processo n.º 668/2023/RN

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1ª. *A ação tal como figurada pelo reclamante, assume-se, portanto, como uma ação de simples apreciação negativa, visando o reclamante, com a sua propositura, a declaração de inexistência do direito da reclamada à liquidação (e cobrança) de qualquer valor decorrente o contrato de crédito celebrado com a reclamada decorrente da compra de um bem realizada a 28.01.2021;*

2ª. *Atendendo à matéria de facto adquirida e julgada provada sob as alíneas a) a c) do ponto 4.1 resulta que entre reclamante e reclamada foi celebrado um contrato de crédito, sendo que a forma de contratação objeto dos autos insere-se claramente no âmbito do denominado Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (Cfr DL 446/85 e alterações subsequentes);*

3ª. *Tornava-se essencial demonstrar que o reclamante assinou os documentos com a perfeita consciência de consonância entre as explicações/informações que lhe foram prestadas verbalmente e as que os documentos traduziam;*

4ª. *Não foi isso, porém, que se provou mas antes que, por deficiente ou insuficiente comunicação, o reclamante ficou convencido, legitimamente, que ao efetuar a 13.05.2021 o pagamento da quantia não de €122,27 mas de €134,29 e portanto acrescida de €12,02 que as mensalidades que ainda restavam seriam igualmente do valor de €122,27 até perfazer o término do contrato de crédito celebrado com a reclamada;*

5ª. *Nos termos do citado diploma (DL 446/85), as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las, sendo 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 efectivo por quem use de comum diligência, sendo que o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais (cfr artigo 5º do DL 446/85);*

6ª. *De acordo com os trâmites legais previstos pelo artigo 5º do LCCG a comunicação das cláusulas (contratuais gerais), que é encarada como uma "necessidade básica para o*

cumprimento pontual dos contratos" requer um especial cuidado do predisponente em salientar as cláusulas mais desfavoráveis do contrato, "contribuindo, de forma relevante, para a diminuição dos custos de assimetria de informação do aderente.

I – RELATÓRIO

1.1 O reclamante apresentou reclamação pretendendo que seja reconhecido que não é devedor de qualquer quantia à empresa reclamada.

Arrolou 1 testemunha e juntou, com a reclamação, 51 documentos.

1.2. A causa de pedir e o pedido constantes da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, **Contestação** escrita da qual resultou:

1. O Reclamante formalizou em 02 de março de 2023, junto deste Tribunal Arbitral, reclamação contra a aqui Reclamada nos termos da qual peticiona que seja reconhecido que não é devedor de qualquer quantia à Reclamada.

2. A Reclamada impugna os factos alegados pelo Reclamante, uma vez que não correspondem à verdade, estão em oposição com a defesa ora apresentada, ou não se aceitam os efeitos jurídicos que a mesma pretende retirar com a sua alegação.

3. Para os devidos efeitos, desde já, se dá por reproduzida a comunicação já remetida pela Reclamada para este Tribunal, no passado dia 13 de abril de 2023.

Posto isto, vejamos,

4. Conforme resulta do DOC. 2 junto pelo Reclamante (extrato referente ao período de 15/01/2021 a 15/02/2021), no dia 28/01/2021 o mesmo efetuou uma compra no valor de €700,00, tendo optado pelo pagamento da mesma através da "modalidade fracionada 6x com juros".

5. Assim, o valor a liquidar mensalmente ascenderia a €122,27 (cento e vinte e dois euros e vinte e sete cêntimos).

Ora,

6. O Reclamante tinha a pagamento até dia 10/05/2021 (conforme extrato emitido de abril) o valor de 122,70€, na sequência das modalidades fracionadas da compra efetuada no dia 28/01/2021, acima referida.

7. Sucede que, só efetua o pagamento no dia 13/05/2021, ultrapassando assim o prazo de pagamento, incorrendo deste modo em encargos (comissão de recuperação de valores no valor de 12,48 €, juros no valor de 1,67 € e ainda isuc no valor de 0,25 €).

8. Ultrapassado o prazo de pagamento, o valor que tinha em dívida da modalidade fracionada (prestação de abril) é transferido para a modalidade de fim do mês na percentagem de pagamento mínima de 5 %.

9. Pelo que, quando é efetuado o pagamento no dia 13/05/2021, é recalculado o valor da próxima prestação da modalidade fracionada em curso e efetuado o pagamento de 15,00€ do valor mínimo a pagamento da modalidade de fim do mês (prestação de abril).

10. Assim, aquando da emissão do extrato de maio, o Reclamante tinha a pagamento a percentagem mínima 5 % da modalidade fim do mês e a prestação recalculada da modalidade fracionada, ambas referentes à prestação de maio.

11. O extrato de maio ia a pagamento até 08/06/2021, pelo que, o Reclamante efetua o pagamento no dia 05/06, do valor de 134,29 €.

12. Deste valor agora pago, foi alocado da seguinte forma: - 14,11 € da modalidade fracionada + 2,09 € de juros -118,09 € da modalidade fim do mês (débito da prestação de abril).

13. Neste sentido, ficou a faltar o valor de 4,01 € de capital, 0,17 € isuc, e 0,05 € de juros, conforme indicado no extrato de junho de 2021, que ora se junta.

14. Por sua vez este extrato de junho ia a pagamento até dia 06/07, no qual o Reclamante só efetua o pagamento da modalidade fracionada, não liquidando o valor da modalidade de fim do mês no valor de 4,23 €.

15. Desta forma, é gerado novamente novo incumprimento, com consequente comissão de recuperação de dívida e juros.

16. E assim sucessivamente, o Reclamante em relação ao extrato emitido no mês de julho só efetua pagamento de modalidade fracionada, nunca líquida a dívida de fim do mês.

17. Dívida essa, explicita nos extratos remetidos ao Reclamante.

18. Acresce ainda, que em relação ao extrato emitido do mês de agosto não efetua novamente o pagamento de qualquer valor.

19. No dia 2 de setembro de 2021, inicia novo plano prestacional de nova compra efetuada, não liquidando, assim, o valor em dívida relacionado com a anterior compra.

20. Cumpre, ainda, informar que a Reclamada sempre prestou todos os esclarecimentos solicitados pelo Reclamante.

Face ao exposto,

21. Como aqui ficou demonstrado, nomeadamente através dos extratos que aqui se juntam, o Reclamante encontra-se em dívida para com a Reclamada.

Nestes termos e nos melhores de direito, requer a V/Exa. seja considerada a presente contestação e, em consequência, ser a Reclamada absolvida do pedido formulado, e, por consequência, seja reconhecido que o Reclamante se encontra em dívida para com a Reclamada.

*

A audiência arbitral realizou-se com a presença do Reclamante e da Reclamada representada pela sua Ilustre Mandatária com procuração juntar aos autos.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

II- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se é ou não devida pelo reclamante a quantia peticionada pela reclamada.

Trata-se, em rigor, de uma acção de simples apreciação negativa, pretendendo o reclamante que se declare que não é devedor, à reclamada, da quantia em causa.[1]

"Neste tipo de acções, não cabe ao autor alegar e provar (pela negativa) que o direito ou o facto não existe, competindo antes ao réu (...) alegar e provar (pela positiva) tal existência. (...) Há, digamos, uma ordem no encargo probatório das partes, pois só será exigível ao autor a prova dos factos impeditivos ou extintivos no caso de serem previamente provados pelo réu os factos constitutivos do direito que se arroga. Nessa conformidade, a falta de prova de uns e outros factos gera a procedência da acção, declarando-se a inexistência do direito"[2].

III- SANEADOR

Este Tribunal arbitral é competente para a ação, considerando a vontade

---

[1] *O que significa, nos termos dos arts. 343.º/1 e 11.º/1 da Lei n.º 23/96, que pende sobre a reclamada o ónus da prova (subjectivo) dos factos constitutivos do seu direito. Donde, em caso de dúvida, a decisão ser-lhe-á desfavorável, nos termos do art. 414.º do CPC (ónus da prova objectivo).*

[2] *Paulo Pimenta, Processo Civil Declarativo, Almedina, Coimbra, 2014, pp. 38-39.*

manifestada pelo autor/consumidor, a natureza do litígio (relativo a uma relação de consumo).

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

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

DA FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

4.1. Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada aos elementos carreados para os autos e às provas produzidas em audiência, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

A) No dia 28 de janeiro de 2021 o reclamante efetuou a compra de um eletrodoméstico na loja sita em no valor de €700,00 (setecentos euros) - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

B) Para pagamento do referido bem celebrou o reclamante com a reclamada um contrato de crédito tendo o reclamante optado pela modalidade fracionada 6 meses com juros - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

C) O valor a liquidar mensalmente seria de €122,27 (cento e vinte e dois euros e vinte e sete cêntimos) - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

D) O Reclamante tinha a pagamento até dia 10/05/2021 (conforme extrato emitido de abril) o valor de 122,70€, na sequência das modalidades fracionadas da compra efetuada no dia 28/01/2021 na loja - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 4** junto com a reclamação;

E) O reclamante só efetuou o pagamento da prestação, identificada em c) no dia 13/05/2021, ultrapassando assim, em 3 dias, o prazo de pagamento – facto que se julga confessado pelas partes;

F) O reclamante a 07/06/2021 efetuou o pagamento da mensalidade de maio no

valor de €134,29 (cento e trinta e quatro euros e vinte e nove cêntimos) – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 29** junto com a reclamação;

G) O reclamante e a esposa ssuem a escolaridade básica (4º ano de escolaridade) – facto que resultou provado das declarações do reclamante e da testemunha, sua esposa;

H) Ao reclamante não foi explicado o contrato que assinara e, designadamente, que em caso de atraso no pagamento de uma mensalidade o valor que tinha em dívida da modalidade fracionada (prestação de abril) seria transferido para a modalidade de fim do mês na percentagem de pagamento mínimo de 5% - facto que resultou provado das declarações do reclamante e da testemunha, sua esposa;

4.2 Factos essenciais 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:

A) Que ao reclamante tenham sido explicados os conteúdos do contrato de crédito que subscreveu, designadamente, que em caso de atraso no pagamento de uma mensalidade o restante valor em dívida da modalidade fracionada (prestação de abril) seria transferido para a modalidade de fim do mês na percentagem de pagamento mínimo de 5%;

B) Que tenha sido entregue em formato de papel ou enviado através de correio eletrónico pela reclamada ao reclamante uma cópia do contrato de crédito e que o reclamante tenha aceite, de forma consciente e depois de esclarecido, as condições de adesão alegadas e objeto do **doc. n.º 1** junto com a contestação.

V- MOTIVAÇÃO

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo

autor (cfr. artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º n.º 5 do CPC na redação da Lei 41/2013 de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g. força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº. 371º do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas por ambas partes, designadamente nas declarações prestadas em audiência de julgamento arbitral pelo reclamante e pela testemunha, recorrendo ainda ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes 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).

Resultando, desta forma, fundamentada a decisão da matéria de facto sob a alínea g) do ponto 4.1 e 4.2 alínea a) e b), adotada em coerência com a regra de distribuição do ónus da prova plasmada no artigo 342º n.º 1 do CC, certo é também que a reclamada não logrou provar que enviou e email ao reclamante, cópia do contrato de crédito celebrado nem as condições aplicáveis ao precário, encargos e despesas.

Nem logrou provar que explicou ao reclamante, pessoa de parca escolaridade quais as consequências que poderiam advir do atraso no pagamento de uma prestação designadamente que a modalidade de pagamento passaria a ser outra com pagamento diferenciado.

VI- FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A ação tal como figurada pelo reclamante, assume-se, portanto, como uma ação de simples apreciação negativa, visando o reclamante, com a sua propositura, a

declaração de inexistência do direito da reclamada à liquidação (e cobrança) de qualquer valor decorrente o contrato de crédito celebrado com a reclamada decorrente da compra de um bem realizada a 28.01.2021.

Enunciadas as posições em confronto, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre as questões decorrentes 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.

Assim, atendendo à matéria de facto adquirida e julgada provada sob as alíneas a) a c) do ponto 4.1 resulta que entre reclamante e reclamada foi celebrado um contrato de crédito, sendo que a forma de contratação objeto dos autos insere-se claramente no âmbito do denominado Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (Cfr DL 446/85 e alterações subsequentes).

Assinale-se que os deveres gerais e contratuais de informação – transparente, clara e compreensível - percorrem ou estão sempre especialmente presentes em matéria de contratos de consumo e, sobretudo, nas fases pré contratuais como consequência ou corolário do princípio geral previsto no artigo 227º do CC.

No respetivo diploma dispõe se que *"as clausulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma (...)"* e este, como é o caso dos autos, *"(...)aplica-se às clausulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar (...)"*.

As cláusulas contratuais gerais não são, dada a sua natureza, e a, digamos, *"malícia"* com que são predispostas, aptas a desempenhar o papel de informação e de esclarecimento acerca dos elementos essenciais do contrato e, logo, não cumprem, em regra, o dever de informação do consumidor.

Por outro lado, há que considerar especialmente nesta área do Direito do Consumo, o princípio da transparência, sendo inexigível ao consumidor que este, por

exemplo, percorra textos técnicos, longos e obscuros, para descortinar obrigações contratuais e elementos essenciais do contrato.

Há que atender igualmente aos princípios da equidade e da vulnerabilidade do consumidor nas relações contratuais, ponderando que o equilíbrio entre as partes deve ser encontrado na consideração de que o consumidor constitui a parte mais fraca, hipossuficiente ou vulnerável.

Na tradução do princípio de que o conteúdo do contrato coincide ou deve coincidir sempre com o âmbito do consenso (artigo 232º do C. Civil), não deve olvidar-se que este não se forma se, obviamente, alguém se limita a subscrever (e, muito menos, se for apenas informado) um acervo genérico de condições relativas à venda ou prestação do serviço contratado mas que não lhe revelam, sem explicação adicional, quais as reais obrigações que assume e quais as consequências do seu incumprimento.

Obviamente que na explicação do contrato há que ter em conta a formação académica e/ou instrução do consumidor: menor exigência se, por exemplo, o consumidor for advogado ou jurista; máxima exigência e absoluta clareza e certeza de absoluta perceção do conteúdo essencial do contrato, no caso de se tratar, como na situação *sub juditio,* de consumidor de instrução correspondente ao 4º ano de escolaridade.

Tornava-se essencial demonstrar que o reclamante assinou os documentos com a perfeita consciência de consonância entre as explicações/informações que lhe foram prestadas verbalmente e as que os documentos traduziam.

Não foi isso, porém, que se comprovou mas antes que, por deficiente ou insuficiente comunicação, o reclamante ficou convencido, legitimamente, que ao efetuar a 13.05.2021 o pagamento da quantia não de €122,27 mas de €134,29 e portanto acrescida de €12,02 que as mensalidades que ainda restavam seriam igualmente do valor de €122,27 até perfazer o término do contrato de crédito celebrado com a reclamada.

Assinale-se que, nos termos do citado diploma (DL 446/85), as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las, sendo 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 efectivo por quem use de comum diligência, sendo que o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais (cfr artigo 5º do DL 446/85).

A este propósito e com particular interesse para a presente lide, importa frisar que, de acordo com os trâmites legais previstos pelo artigo 5º do LCCG a comunicação das cláusulas (contratuais gerais), que é encarada como uma " necessidade básica para o cumprimento pontual dos contratos" requer um especial cuidado do predisponente em salientar as cláusulas mais desfavoráveis do contrato, " contribuindo, de forma relevante, para a diminuição dos custos de assimetria de informação do aderente (neste sentido *Ac. do Tribunal da Relação do Porto de 13.03.2014 do Relator José Manuel Araújo Barros proferido no Processo n.º 195/11.8 TBLMG.P1).*

No caso, ao reclamante não foi explicado o contrato que assinara e, designadamente, que em caso de atraso no pagamento o valor que tinha em dívida da modalidade fracionada (prestação de abril) seria transferido para a modalidade de fim do mês na percentagem de pagamento mínimo de 5%.

VII- DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente o pedido e, em consequência, declara-se que o reclamante nada deve à reclamada decorrente do contrato de crédito que com esta celebrou aquando da aquisição de um bem na loja a 28 de janeiro de 2021.

O valor do processo fixa-se em €700,00 (setecentos euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 12 de setembro de 2023.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)