Processo: 1341/2021/CT
Demandante:
Demandadas:

Resumo: ***O DL 74-A/2017 de 23 de Junho (Regime do Crédito Hipotecário), procedeu à transposição para a ordem jurídica interna das disposições da diretiva 2014/17/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação, depois alterada pelo Regulamento (UE) 2016/1011, do Parlamento e do Conselho, de 8 de junho de 2016, e regula a comercialização dos contratos de crédito com garantia hipotecária ou equivalente;***
2. Os mutuários devem ter nos sítios da internet, informação geral, clara, verdadeira, completa, compreensível e legível e disponibilizar a ficha de informação normalizada elaborada com base na informação apresentada, com a simulação do contrato de crédito e que incorpore as condições do contrato de crédito aprovadas (FINE), sendo certo que o mutuante permanece vinculado à proposta feita ao consumidor para que tenha tempo de avaliar, comparar, e tomar decisões;
3. Compete ao mutuante fazer a prova do cumprimento das obrigações previstas no diploma (artº 36º);
4. Por outro lado, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos, sendo certo que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (cf. artº 341º e nº 1 do artº 342º, ambos do CC), sob pena de a ação improceder.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou no dia 8 de Abril de 2021 junto do TRIAVE/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra (doravante, também,), nos termos da qual vem peticionar o reembolso dos valores indevidamente debitados na sua conta no âmbito do processo de transferência do

Alega, em síntese:

a. Em Julho de 2020, solicitou ao uma simulação com o objectivo de efectuar a transferência do
b. Havia sido informada que estava a decorrer uma campanha até Setembro de 2020, e que o único custo da transferência seria um imposto a liquidar ao Estado, de 60/70€;
c. Foram, no entanto, cobradas outras despesas tendo sido retirado dinheiro da sua conta, sem o seu conhecimento;
d. Foi induzida a aumentar o valor do crédito multifunções, uma vez que não acarretava qualquer custo – pelo que, solicitou 10.000€;
e. Posteriormente, foi informada da cobrança de imposto devido ao valor acrescido;
f. Aquando do pedido de transferência informou que pretendia outro seguro de vida, que já tinha seguro multiriscos, pelo que não lhe interessava pagar duas vezes o mesmo seguro;

g. Porém, e para usufruir da campanha em curso até Setembro, teria de aceitar o seguro habitual do banco, mas, após a escritura, poderiam actualizar conforme a sua conveniência;
h. Apos a escritura, solicitou por diversas vezes a actualização mas o não avança com o procedimento, nem responde ao pedido, tendo dado a entender ser muito complicado fazer a actualização;
i. Informam que o único custo seria a manutenção da conta, no entanto retiraram cerca de 25€ por cartão provisório que, tardiamente, obteve por responsabilidade do banco, e juros - a conta inicial esteve negativa, também por responsabilidade do banco, pois quando informaram da necessidade de providenciar dinheiro na conta para as despesas imediatamente respondeu ao pedido;
j. Nessa altura, ainda não tinham entregue qualquer cartão, nem informado sobre a necessidade de fazer o deposito;
k. O Banco solicitou o depósito de €600, para despesas inerentes ao processo que, posteriormente, seriam reembolsados;
l. Face ao exposto, está desagradada e teve necessidade de fazer várias reclamações;
m. Telefonicamente, informaram que não vão devolver o dinheiro, e não assumem o compromisso inicial - apesar de reconhecerem o diferencial das despesas cobradas.

Juntou: cópia das comunicações electronicas trocadas com a Demandada, entre dezembro 2020 e fevereiro 2021, no âmbito da reclamação apresentada

1.2. A Demandada, não apresentou contestação, mas esteve representada em audiência de julgamento.

2. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 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 respectivo 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 celebrados entre profissionais e 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, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico, e tem competência para dirimir conflitos entre um consumidor (não profissional) e pessoa singular ou colectiva que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária ou mediação, quando por opção expressa dos consumidores sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC)).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 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 artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

Nestes termos, não sendo alcançado um acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 10º e ss do Regulamento do TRIAVE).

3. Da ausência de contestação
Dispõe a Lei 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV) que, se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o disposto no nº 2 do artº 33º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante (nº 2 do artº 35º).

B - Saneador
Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de crédito com profissional (pessoa colectiva), na área de residência do Demandante (cf., ainda, artºs 3º a 5º do Regulamento do TRIAVE).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).
Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a acção 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 artº 306º).
A Demandante não atribuiu, expressamente, um montante ao seu pedido, pelo que há que decidir o valor do processo.

Para sua definição deve o tribunal atender à utilidade que a Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponderá, no caso em apreço, ao montante da diferença entre o valor pago (€813,00) a título de despesas pelo novo empréstimo (€10.000), e o reembolso efectuado pela Demandada (€396,00), neste âmbito.
A este montante acresce o valor de €25, relativo ao custo do cartão provisório.

O valor do pedido é, pois, de €442 (quatrocentos e quarenta e dois euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do CIAB).

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, a aqui Demandante.

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas excepções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio
A Demandante peticiona a restituição das despesas indevidamente cobradas pela Demandada, no âmbito da transferência de com garantia hipotecária.

Cumpre verificar a proposta apresentada e informações prestadas pelo à Demandante, na campanha, e que motivou a transferência do crédito e as despesas liquidadas e valores já reembolsados.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. Ao abrigo de campanha da Demandada em vigor até Setembro de 2020, a Demandante solicitou a transferência do para o
II. A informação sobre as características, condições, custos do empréstimo e respectiva transferência, está vertida na
III. A Demandante recepcionou, através do seu correio electronico, a (supra, II) que lhe foi remetida pela Demandada
IV. Aquando do pedido de transferência do crédito habitação, a Demandada solicitou um novo empréstimo, de €10.000;
V. A título de despesas associadas ao pedido do empréstimo de €10.000, a Demandante liquidou a quantia de €813, e foi reembolsada do valor de €396;
VI. As despesas relativas à transferência do crédito à habitação da para ascendem ao montante de €1.662,23, que a Demandada já reembolsou na totalidade;
VII. O aumento do valor do empréstimo, sem custos associados, não fazia parte da campanha de transferência do crédito da para nem da proposta apresentada à Demandante.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não se provou que a Demandante tenha sido incentivada a solicitar um empréstimo ou o aumento do valor do empréstimo, sem custos, no âmbito da transferência do crédito da para o

E – Da fundamentação de facto

Foram ouvidas as partes, Demandante e Demandada e, ainda, as testemunhas que apresentaram.
Em sede de julgamento, a Demandada juntou ao processo dois documentos, designadamente a resposta à reclamação da Demandante, e a Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE) – e, o tribunal atendeu à respectiva informação.

A Demandante reconheceu que a Demandada, no âmbito da transferência do crédito da para o , lhe enviou documentação por correio electronico, que era muita e não leu.
A Demandante reconheceu que lhe foram creditados valores na sua conta, pelo a título de reembolso de despesas que liquidou.

A Demandante explicou, em julgamento, que aderiu à campanha de transferência de crédito habitação para o de acordo com a qual não haveria despesas.

As despesas com a transferência do crédito ascendem a €1.662,23 (cfr. esposta da Demandada e, ainda, mail da Demandante/reclamação de 17.12.2020).
Este valor foi já reembolsado, na íntegra, pela Demandada.
Termos em que se conclui que, de facto, a transferência do crédito não acarretou custos.

Relativamente ao pedido de novo/aumento do crédito no montante de €10.000, sem qualquer custo associado, entende o tribunal que a Demandante não provou que lhe tenha sido efectuada essa proposta pela Demandada.
As testemunhas que apresentou em tribunal têm conhecimento deste facto apenas pela informação que lhe foi transmitida pela Demandante, e não tiveram acesso directo a qualquer informação nesse sentido, junto do ou de qualquer dos seus funcionários.
Motivo pelo qual o tribunal não pode considerar provado que a Demandada lhe tenha apresentado essa proposta – não corroborada pela Demandada, ou por qualquer outro facto ou documento.
Sendo certo, que as campanhas estão (devem estar) ampla e devidamente publicitadas.

Relativamente à questão do seguro de vida, a Demandante também não apresentou prova que tenha sido acordada qualquer negociação após a escritura – limitou-se a alegar o facto e não apresentou qualquer prova testemunhal ou documento que o pudesse corroborar.

As testemunhas da Demandada, por seu turno, não confirmaram a apresentação de proposta de aumento do valor do empréstimo, sem qualquer custo associado.
As duas testemunhas da Demandada, com conhecimento directo dos factos em causa, esclareceram em tribunal que a informação prestada relativa à campanha de transferência e ao crédito adicional, está suportada na documentação enviada para a Demandada por correio electronico (e, a Demandada confirmou ter recebido esta documentação).
E, referiram, se fosse diferente, nunca a escritura se teria realizado, pois não pode haver divergência entre as condições apresentadas e as submetidas a escritura.
Não confirmaram, ainda, que o pedido de novo empréstimo tivesse partido de sugestão do banco.
A Demandada não logrou demonstrar a apresentação, por qualquer meio, de uma proposta diferente por parte do

Por último, cumpre notar que o conteúdo da comunicação da funcionária do banco ( ) de 15.02.2021 foi alvo de resposta, posterior e explicativa, de 17 de Junho de 2021 – junto aos autos.

O tribunal ouviu a Demandante e Demandadas e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. **Enquadramento legal –**

O DL 74-A/2017 de 23 de Junho (Regime do Crédito Hipotecário), procedeu à transposição para a ordem jurídica interna das disposições da diretiva 2014/17/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação, depois alterada pelo Regulamento (UE) 2016/1011, do Parlamento e do Conselho, de 8 de junho de 2016, e regula a comercialização dos contratos de crédito com garantia hipotecária ou equivalente.
Em causa, a tutela dos interesses dos consumidores que celebram crédito hipotecário, potenciando o desenvolvimento de um mercado de crédito mais transparente, eficiente e competitivo dentro do mercado interno e, em concomitância, promove também a estabilidade financeira do sistema
No âmbito deste diploma, foi consagrado um dever de informação a prestar pelas entidades mutuantes (no caso, a Demandada), no âmbito da negociação, celebração e vigência dos contratos de crédito, que deve ser completa, verdadeira, actualizada, clara, objectiva e adequada aos conhecimentos do consumidor individualmente considerado (artº 8º).

Por outro lado, a comunicação comercial e publicidade, deve ser leal, clara e não enganosa sendo proibida qualquer forma de comunicação que possa criar falsas expectativas nos consumidores quanto à disponibilização ou ao custo de um crédito (artº 9º).
Devem, ainda, os mutuários, ter disponível nos sítios da internet, informação geral, clara, verdadeira, completa, compreensível e legível sobre os contratos de crédito, que deve ser disponibilizada em suporte papel ou outro suporte duradouro mediante solicitação dos consumidores (artº 12º), e disponibilizar a ficha de informação normalizada elaborada com base na informação apresentada, com a simulação do contrato de crédito e que incorpore as condições do contrato de crédito aprovadas sendo certo que o mutuante permanece vinculado à proposta feita ao consumidor para que tenha tempo de avaliar, comparar, e tomar decisões (cfr. artº 13º).
Compete ao mutuante fazer a prova do cumprimento das obrigações prevista no diploma (artº 36º).

2. Da prova

As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos, sendo certo que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (cf. artº 341º e nº 1 do artº 342º, ambos do CC).
Se é certo que à Demandada, por imposição do regime do crédito hipotecário aplicável, lhe cabia fazer a prova da emissão da das condições contratuais propostas à Demandada, ou seja, a prova do cumprimento das obrigações decorrentes do diploma, à Demandante cabia fazer a prova dos factos que alega.
Ora, vejamos.
A Demandante alega que a campanha a que aderiu, de transferência de crédito, não acarretava quaisquer custos.
Como decorre da comunicação da Demandada de 17.06.2021, da FINE e da própria comunicação da Demandante (doc. 1, fls 2/3), os custos com a transferência do crédito ascenderam €1.662.23.
A Demandada informou que já reembolsou a Demandada, quanto a este montante e, para a sua conta – o que não foi desmentido pela Demandante.
Relativamente, à proposta de aumento do valor do crédito, sem custos associados, a Demandante não só não provou (como lhe competia, e de acordo com as regras do ónus da prova), que essa proposta tivesse partido da Demandada, como não provou os termos da proposta, que alega.

A Demandada por seu turno, desmentiu os factos, através de funcionários que contactaram com a Demandada relativamente a este assunto e, remete a proposta apresentada para a FINE e documentação a que está obrigada a prestar aos clientes, e à aqui Demandante.
Documentação que a Demandante confirma ter recepcionado.
Ainda, a Demandada não só sustenta que o novo empréstimo não está abrangido pela transferência do crédito como e, relativamente às despesas de €813, suportadas pela Demandante, refere ter já procedido ao reembolso de €396 – o que a Demandante não desmentiu.

A Demandada alega que pretendia negociar o seguro de vida, mas, também aqui não produziu qualquer prova de que tenha apresentado essa proposta à Demandada – limitou-se a referir o facto.

Por outro lado, os custos de manutenção da conta bancária estão associados ao facto de existir uma conta activa no banco.
Ora, os custos alegados pela Demandada, relativos ao cartão provisório e juros debitados (atento o saldo negativo da conta), por definição, não nos parecem consubstanciar custos de manutenção da conta.
E, uma vez mais, a Demandante limitou-se a alegar o facto, sem produzir qualquer prova.

3. Conclusão

Assim sendo, e pelo exposto, não ficou provado o incumprimento, pela Demandada, do seu dever de informação ou qualquer outra obrigação imposta pelo DL 74-A/2017 de 23 de Junho.
Por outro lado, a Demandante não logrou provar os factos alegados, quer porque as suas testemunhas não tinham conhecimento directos dos factos, quer porque não apresentou qualquer documento que os pudesse sustentar.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como não provada e totalmente improcedente, absolvendo-se a Demandada do pedido contra ela formulado pela Demandante

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 29 de Setembro de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)