

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1755/23

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ pediu que “██████████” fosse condenada a ressarcir-lo dos valores cobrados indevidamente (com o *spread* incorreto) nas prestações mensais estipuladas no âmbito de um contrato de concessão de crédito entre ambos celebrado em 18/3/2021, bem como do transtorno causado com essa sua actuação, no montante de € 4.500. Acrescentou entender que a reclamada infringiu os princípios de boa-fé e da tutela da confiança, bem como demonstrou falta de consideração para com os clientes, que viram sobrecarregadas as suas já frágeis situações económicas, tendo, por isso, transferido o seu crédito para outra instituição bancária.

A reclamada contestou, dizendo, em suma, que em 26/9/2023 restituiu ao reclamante o montante de € 373,16 que lhe cobrara indevidamente, por anomalia verificada na referência ao *spread* contratado, e que o reclamante não alegou factos que consubstanciem o transtorno a que aludiu.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

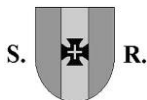
Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 18/3/2021, o reclamante e a reclamada celebraram um contrato mediante o qual esta concedeu crédito no montante de € 111.600 àquele, que se obrigou a restituir-lho acrescido dos juros remuneratórios entre ambos estipulados.

2) Em 2023, o reclamante verificou que a taxa de juros que a reclamada lhe estava a cobrar nas prestações era superior à convencionada e disso deu conhecimento à segunda.

3) Na sequência, a reclamada verificou que estava a ser aplicada no cálculo das prestações uma taxa de juros indevida, por referência à contratada, pelo que procedeu à correcção da anomalia





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

e restituiu ao reclamante o montante de € 373,16 relativo às prestações que já recebera anteriormente.

4) Por ter perdido a confiança na reclamada e entender que esta demonstrara falta de consideração para com os clientes, o reclamante transferiu o contrato de concessão de crédito para outra instituição bancária.

5) No âmbito das diligências que fez para superar a situação descrita, o reclamante sofreu transtornos com as deslocações à agência da reclamada e com a mudança para outra instituição bancária.

\*

Com interesse para a decisão, não se provou que a reclamada recebeu do reclamante, a título de juros, um montante superior ao indicado no item 3) (€ 373,16 ).

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção, à luz das regras da lógica e da experiência comum, a partir da análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) e das declarações do reclamante, que, com particular saliência para esta decisão, não logrou fornecer quaisquer elementos sequer indiciadores da realidade do facto tido por não provado e impugnado pela reclamada nem factos consubstanciadores dos transtornos a que alude o item 5), para além dos que nele constam.

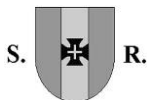
\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de concessão de crédito que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, profissional.

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, conferindo, mesmo, a todos o direito de acção





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

popular para promover os direitos dos consumidores e assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

Está, pois, distante o tempo do direito civil dos contratos simplesmente ancorado nos pressupostos oitocentistas do Estado liberal, de puro e duro liberalismo económico, em que se dispensava a intervenção do Estado, por mínima que fosse, com a ideia de mercado como espaço imune ao controlo social e estatal e a concepção da autonomia privada como sendo ilimitada e com mera igualdade jurídica formal dos contratantes <sup>(1)</sup>.

No domínio das relações de consumo, como noutros de assimetria de poder, já não é consentido ao Estado (em sentido amplo) *laissez faire laissez passer*, sem temperar a auto-regulamentação do mercado e sem garantir a efectiva actuação da autonomia privada, com uma real liberdade de autodeterminação pessoal.

O que agora se visa, em última análise, é, não o exercício arbitrário da autonomia privada, mas ainda o seu autêntico respeito, mediante o “tempero” que lhe assegura o princípio da boa-fé, nas suas vertentes da tutela da confiança e da proibição do desequilíbrio significativo de interesses. E, como tal, busca-se assegurar tanto a real autodeterminação da vontade, que deve conformar a originária equação económica e funcional do contrato, como as exigências da justiça contratual, a par da liberdade de iniciativa económica e de estabelecimento.

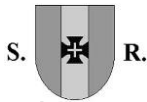
O princípio da autonomia privada reconduz-se a uma permissão genérica de conduta a todos os sujeitos da ordem jurídica, possibilitando-lhes estabelecer os efeitos jurídicos que se irão repercutir na sua esfera jurídica, através da liberdade de celebração do contrato e de fixação de conteúdo do mesmo. Porém, logo no quadro da formação do contrato, o exercício efectivo da autonomia da vontade dos contraentes pressupõe que esta se encontre bem formada e, para tanto e para que os mesmos tenham um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vão vincular, que tenham sido efectivados os deveres de comunicação e informação, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação <sup>(2) (3)</sup>.

---

1 «O Estado deve, assim, intervir para proteger quem se encontre em situações de assimetria de poder, quer na relação com entes públicos, quer na relação com entes privados fortes ou até com outros particulares, e quem, por si só, não dispõe de condições para o livre desenvolvimento da personalidade ou para o exercício livre e autónomo dos seus direitos fundamentais» [como sintetizou a Juíza Conselheira Clara Sottomayor, na Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, vol. LXII (2021) 1].

2 Foi o que ponderou, mais detalhadamente, o Ac. do STJ de 2/12/2013 (p. 306/10.0TCGMR.G1.S1):





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Também no quadro da execução do contrato, a constatação de ter havido um abuso ou um aproveitamento excessivo da autonomia privada implica o reconhecimento de que este não assentou numa igualdade jurídico-económica, ou seja, afinal, em real autonomia, o que conduz à contenção da liberdade contratual, mediante a intervenção do Estado, no interesse colectivo, munido dos diversos instrumentos fornecidos pelo ordenamento jurídico.

A admissão da vulnerabilidade como categoria jurídica do direito contratual, presumida por lei em determinadas relações contratuais como decorrência do grande princípio social da equivalência material, no plano da teoria geral dos contratos, na sequência das promessas do Estado social de realização da justiça e da redução das desigualdades sociais, veio assim desafiar a concepção liberal da autonomia privada.

No espaço da União que o nosso país integra, o direito passou a presumir a vulnerabilidade de determinadas categorias de sujeitos, considerados merecedores de proteção legal, e, conseqüentemente, a delimitar a actuação da autonomia privada, enquanto instrumento de exercício de poder da outra parte contratual. Assim ao longo dos finais do século passado, começou a emergir a proteção do consumidor e, entre outros, do aderente em contrato de adesão.

---

*«O regime jurídico das cláusulas contratuais gerais constitui um regime especial tutelador, em face do direito comum dos contratos que continua centralizado nos princípios da liberdade e da auto-responsabilidade, presumindo a igualdade entre os sujeitos.*

*Este regime especial visa conter os efeitos disfuncionais da liberdade contratual e proteger determinada categoria de sujeitos, os aderentes, os quais se encontram integrados em formas estruturais que geram situações de poder a favor de organizações, numa situação que tipicamente os impossibilita de uma autotutela dos seus interesses. Estão, assim, desprovidos de qualquer poder negocial em relação à fixação do conteúdo dos contratos que assinam, sem possibilidade de negociar ou de fazer contrapropostas, e sem alternativas à aceitação formal de cláusulas redigidas pela contraparte, que encaram como uma «inevitabilidade» necessária para terem acesso a bens ou serviços essenciais à sua sobrevivência e qualidade de vida.*

*Dada a disparidade de poder entre as partes do contrato de adesão, assume um papel decisivo a garantia do “modelo de informação” ou “imperativo de transparência”, cuja finalidade é potenciar a formação consciente e ponderada da vontade negocial, parificando posições de disparidade cognitiva, quer quanto ao objecto, quer quanto às condições do contrato [Cf. Joaquim de Sousa Ribeiro, Direito dos Contratos, Estudos, Coimbra editora, Coimbra, 2007, p. 49.].*

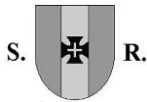
*Reconhece-se que a liberdade de contratar assenta em pressupostos cognitivos e que a necessidade de transparência e de informação, reportada à fase da formação da vontade, permite combater «a estrutural assimetria informativa entre as partes», e exige ao profissional «deveres positivos de informação, de acordo com parâmetros quantitativos e qualitativos capazes de afiançarem a integralidade, a exactidão e a eficácia de comunicação» [idem, p. 61.]. O princípio da transparência adequa-se, ainda, ao discurso argumentativo próprio do pensamento civilista, pois a sua função é instrumental à autonomia privada, permitindo criar condições para o seu exercício. O objectivo deste modelo é, assim, o de melhorar a qualidade do consentimento do consumidor, e também, corrigir o desequilíbrio das prestações, bem como promover a defesa da justiça interna do contrato [Cf. Pais de Vasconcelos, Contratos Atípicos, Coimbra, 1995, p. 423.].».*

3 Tais deveres já resultariam, genericamente, do art. 227º nº 1 do CC. Com efeito, a comunicação, na íntegra, dos projectos negociais é, no fundo, uma elementar imposição do princípio da boa-fé contratual.



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

São pacificamente aceites entre nós o efeito directo e o primado do direito da União Europeia (cf. art. 8.º, n.º 4 da CRP), bem como a proeminência do direito comunitário e da doutrina interpretativa que dele firma a jurisprudência do TJUE, aquelas e esta vinculativas para os juízes nacionais dos estados membros, como também se sabe.

São especificamente avocáveis, neste conspecto, a “Diretiva 93/13/CEE” [alterada pela “Diretiva Omnibus” (UE) 2019/2161 <sup>(4)</sup>], que protege os consumidores na União Europeia de cláusulas e condições abusivas que figurem em contratos de adesão, e a “Directiva 1999/44/CE”, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25/5 <sup>(5)</sup>, de 8/4, cujos conteúdos constituem o mínimo de protecção legal aos consumidores, ficando os Estados membros com a liberdade de estabelecerem regime mais favorável aos mesmos.

E se já é amplamente conhecido o caminho firmemente trilhado pela jurisprudência do TJUE no sentido de circunscrever a actuação da autonomia privada, como instrumento de exercício de poder na relação (assimétrica) de consumo <sup>(6)</sup>, relembra-se, num parêntesis, que também a actuação do princípio do dispositivo, a que corresponde aquela autonomia no âmbito do direito processual, vem sendo assumida naquela jurisprudência com um paradigma bem diverso do que era entre nós tradicionalmente, tanto quanto ao ónus de alegação das partes e poderes de cognição do tribunal <sup>(7)</sup>, como quanto aos limites (quantitativos e qualitativos) postos pelo pedido formulado, desde que o mesmo possa ser (e seja) efectivado em conjugação com o princípio do contraditório, igualmente estruturante do princípio do estado de direito. É o que se extrai dos seguintes arestos:

---

4 Transposta para a ordem jurídica nacional pelo DL 109-G/2021, de 10/12.

5 Transposta para a ordem jurídica nacional pelo DL 67/2003, de 8/4.

6 Cf., p. ex. os Acs de:

- 27/6/2000 (P. C-240/98): «... Uma cláusula contratual que não tenha sido objecto de negociação individual é considerada abusiva quando, a despeito da exigência de boa-fé, der origem a um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato ...».

- 14/3/2013 (P. C-415):

« ... O artigo 3.º, n.º 1, da Diretiva 93/13 deve ser interpretado no sentido de que:

¾ o conceito de «desequilíbrio significativo» em detrimento do consumidor deve ser apreciado através de uma análise das regras nacionais aplicáveis na falta de acordo entre as partes, para avaliar se e em que medida o contrato coloca o consumidor numa situação jurídica menos favorável do que a prevista no direito nacional em vigor. De igual modo, afigura-se pertinente, para este efeito, proceder a um exame da situação jurídica em que se encontra o referido consumidor, atendendo aos meios de que dispõe, ao abrigo da legislação nacional, para pôr termo à utilização de cláusulas abusivas;

¾ para saber se o desequilíbrio foi criado «a despeito da exigência de boa-fé», importa verificar se o profissional, ao tratar de forma leal e equitativa com o consumidor, podia razoavelmente esperar que ele aceitaria a cláusula em questão, na sequência de uma negociação individual...»

7 Sendo que estes poderes já haviam sido ampliados entre nós com a redação vigente do art. 5º do CPC.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

- Ac de 27/6/2000 (P. C-240/98), reconhecendo, à luz da tutela conferida pela Directiva 93/13/CEE, a faculdade de o juiz apreciar oficiosamente o carácter abusivo de uma cláusula que estipule um pacto de aforamento.

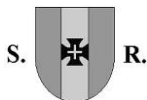
- Ac de 26/10/2006 (P. C-168/05): «A Directiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, deve ser interpretada no sentido de que implica que, em sede de recurso de anulação de uma decisão arbitral, o tribunal nacional aprecie a nulidade da convenção arbitral e revogue essa decisão por a referida convenção conter uma cláusula abusiva, mesmo que o consumidor não tenha invocado essa nulidade no âmbito do processo arbitral mas apenas no do recurso de anulação.»

- Ac de 14/6/2012 (P. C-618/10): «A Diretiva 93/13/CEE ... deve ser interpretada no sentido de que se opõe à legislação de um Estado Membro, como a que está em causa no processo principal, que não permite ao tribunal em que é apresentado um pedido de injunção de pagamento, e na falta de oposição do consumidor, apreciar oficiosamente, in limine litis ou em qualquer outra fase do procedimento, o carácter abusivo de uma cláusula de juros de mora constante de um contrato celebrado entre um profissional e um consumidor, mesmo quando disponha dos elementos de direito e de facto necessários para esse efeito.»

- Ac de 21/2/2013 (P. C-472/11): «... devem ser interpretados no sentido de que o juiz nacional que reconheceu oficiosamente o carácter abusivo de uma cláusula contratual não é obrigado, para poder tirar as consequências desse reconhecimento, a esperar que o consumidor, informado dos seus direitos, emita uma declaração no sentido de que a referida cláusula seja anulada. Todavia, o princípio do contraditório impõe, regra geral, ao juiz nacional que reconheceu oficiosamente o carácter abusivo de uma cláusula contratual que informe disso as partes no litígio e lhes dê a possibilidade de debater esse aspeto, com observância do contraditório, segundo as formas previstas a esse respeito pelas normas processuais nacionais.»

- Ac de 4/6/2015 (P. “Faber”, nº C- 497/13): « ... a Diretiva 1999/44/CE ... deve ser interpretada no sentido de que o órgão jurisdicional nacional chamado a pronunciar se sobre um litígio relativo a um contrato suscetível de ser abrangido pelo âmbito de aplicação desta diretiva está obrigado, sempre que disponha dos elementos de direito e de facto necessários para tal ou deles possa dispor mediante mero pedido de esclarecimento, a verificar se o comprador pode ser





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*qualificado de consumidor na aceção da mesma diretiva, ainda que este não tenha expressamente invocado essa qualidade...».*

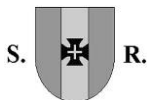
- Ac de 13/9/2018 (P. C-176/17): «... *Diretiva 93/13/CEE ... deve ser interpretado no sentido de que se opõe a uma legislação como a que está em causa no processo principal, que permite que uma injunção de pagamento seja decretada com base numa livrança regular, que garante um crédito decorrente de um contrato de crédito ao consumidor, quando o tribunal ao qual é apresentado um requerimento de injunção de pagamento não tem o poder de proceder à apreciação da natureza eventualmente abusiva das cláusulas desse contrato, dado que as regras para o exercício do direito de deduzir oposição a essa injunção não permitem garantir a observância dos direitos que essa diretiva confere ao consumidor.»*

- Ac de 11/3/2020 (P. C-511/17) - «*O artigo 6º, nº 1, da Diretiva 93/13/CEE ... deve ser interpretado no sentido de que um juiz nacional, chamado a pronunciar se sobre uma ação intentada por um consumidor e destinada a obter a declaração do caráter abusivo de determinadas cláusulas constantes de um contrato que este último celebrou com um profissional, não está obrigado a apreciar oficiosamente e individualmente todas as outras cláusulas contratuais, que não foram impugnadas pelo dito consumidor, a fim de verificar se as mesmas podem ser consideradas abusivas, mas apenas as que estão relacionadas com o objeto do litígio, tal como este foi delimitado pelas partes, desde que o juiz nacional disponha dos elementos de direito e de facto necessários para esse efeito, completados, eventualmente, por medidas de instrução.»*

- Ac de 19/12/2019 (P. C-453/18): «... *devem ser interpretados no sentido de que permitem a um «tribunal», na aceção do referido regulamento, ao qual é apresentado um requerimento de injunção de pagamento europeia solicitar ao credor informações adicionais relativas às cláusulas do contrato invocadas como fundamento do crédito em causa, a fim de efetuar uma fiscalização oficiosamente do caráter eventualmente abusivo dessas cláusulas, e, conseqüentemente, de que se opõem a uma legislação nacional que declara inadmissíveis os documentos complementares fornecidos para esse efeito.»*

- Ac de 5/3/2020 (P. C-679/18): «... *devem ser interpretados no sentido de que impõem que um órgão jurisdicional nacional examine oficiosamente a existência de uma violação da obrigação pré contratual do mutuante de avaliar a solvabilidade do consumidor, prevista no artigo 8º desta*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*diretiva, e extraia as consequências que decorrem, no direito nacional, de uma violação dessa obrigação ...»*

- Ac de 4/6/2020 (P. C-495/19) - «... deve ser interpretado no sentido de que se opõe à interpretação de uma disposição nacional que impede o órgão jurisdicional a quem foi submetida uma ação, intentada por um profissional contra um consumidor e abrangida pelo âmbito de aplicação dessa diretiva, e que se pronuncia à revelia, não tendo esse consumidor comparecido na audiência para a qual foi convocado, de adotar as medidas de instrução necessárias para apreciar oficiosamente o caráter abusivo das cláusulas contratuais em que o profissional baseou o seu pedido, quando esse tribunal tenha dúvidas quanto ao caráter abusivo dessas cláusulas, na aceção da referida diretiva.»

- Ac de 29/4/2021 (P. C-19/20): «... Diretiva 93/13 deve ser interpretado no sentido de que as consequências decorrentes da constatação judicial de que um contrato celebrado entre um profissional e um consumidor contém uma cláusula abusiva devem ser previstas nas disposições do direito nacional, devendo a questão da subsistência desse contrato ser apreciada oficiosamente pelo juiz nacional de acordo com uma abordagem objetiva efetuada ao abrigo dessas disposições. (...) deve ser interpretado no sentido de que cabe ao juiz nacional, que constata o caráter abusivo de uma cláusula de um contrato celebrado por um profissional com um consumidor, informar este último, ao abrigo das regras processuais nacionais e na sequência de um debate contraditório, das consequências jurídicas que podem decorrer da invalidação desse contrato, independentemente do facto de o consumidor ser representado por um mandatário profissional.»

- Ac de 18/11/2021 (P. C-212/20): «... devem ser interpretados no sentido de que se opõem a que o juiz nacional, que declarou o caráter abusivo de uma cláusula de um contrato celebrado entre um profissional e um consumidor, na aceção do artigo 3.o, n.o 1, desta diretiva, proceda à interpretação dessa cláusula para atenuar o seu caráter abusivo, ainda que essa interpretação corresponda à vontade comum das partes no contrato.»

- Ac de 17/5/2022 (P. C-693/19) «... devem ser interpretados no sentido de que se opõem a uma legislação nacional que prevê que, quando uma injunção de pagamento emitida por um juiz a pedido de um credor não tiver sido objeto de oposição do devedor, o juiz de execução não pode, pelo facto de a autoridade de caso julgado de que essa injunção se reveste abranger implicitamente a validade das referidas cláusulas, excluindo assim qualquer fiscalização da validade das mesmas,







REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*fiscalizar posteriormente o eventual carácter abusivo das cláusulas do contrato que serviram de fundamento à referida injunção.»*

*- Ac de 14/9/2023 (P. “Tuk Tuk”, C-83/22): « ... O artigo 12º, nº 2, da Diretiva 2015/2302 deve ser interpretado no sentido de que não se opõe à aplicação de disposições do direito processual nacional que consagram os princípios do dispositivo e da coerência, por força dos quais, quando a rescisão de um contrato de viagem organizada preenche os requisitos previstos nesta disposição e o viajante em causa apresenta ao juiz nacional um pedido de reembolso inferior a um reembolso integral, este juiz não pode atribuir oficiosamente a esse viajante um reembolso integral, desde que essas disposições não excluam que o referido juiz possa informar oficiosamente esse viajante do seu direito ao reembolso integral e permitir que este último o invoque perante si.»*

Os princípios do direito da União e constitucionais brevemente aludidos e mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas estiveram subjacentes ao convite formulado ao reclamante, no contexto da audiência, para *«complementar a sua alegação com indicação de elementos concretos idóneos a aferir da insuficiência da quantia que ambas as partes aceitam ter-lhe sido restituída pela reclamada (€ 373,16) para reposição dos montantes indevidamente cobrados, bem como a consubstanciar os seus invocados transtornos»*.

Todavia, *« o reclamante, no que respeita ao primeiro desses aspectos, disse não dispor de quaisquer outros elementos e, quanto ao segundo, aludiu apenas genericamente a várias deslocações que teve de efectuar à agência da reclamada, numa altura em que estava de baixa por incapacidade, e à mudança de entidade financiadora»*.

O reclamante fundou a sua pretensão à reparação de danos alegadamente sofridos em consequência do incumprimento pela reclamada do contrato entre ambos celebrado, uma vez que esta lhe cobrou e teria retido quantias não consentidas pelo convencionado entre ambos.

Há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC, mas, como se sabe, nos termos das disposições conjugadas das normas dos arts. 798º, 799º/1, 483º/1, 562º e 563º do CC, o direito à reparação de dano fundado em responsabilidade contratual implica o preenchimento dos seguintes pressupostos: o incumprimento ou cumprimento defeituoso da prestação e, como tal, a ilicitude da actuação do devedor; a existência de culpa do devedor (embora esta se presuma); o dano; e o nexo de causalidade adequada entre este e aquela actuação ilícita.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Ora, recaindo sobre o reclamante o ónus da prova dos factos constitutivos do direito a que o mesmo se arroga (cf. art. 342º/1 do CC), atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que aquele não fez essa prova no que concerne ao invocado dano patrimonial.

Não se quedando por tal tipo de danos, o reclamante também pediu, difusamente, uma indemnização por danos patrimoniais, que reportou a uma putativa compensação pelo transtorno causado com a actuação da reclamada.

No que respeita aos danos de natureza não patrimonial, como são os agora em causa, em conformidade com o disposto nos arts. 496º e 494º do CC, na fixação da sua reparação deve atender-se apenas aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito, sendo o respectivo montante fixado equitativamente, tendo em atenção o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Arredada a persistência de dano patrimonial não ressarcido, o que ressalta dos factos é apenas que o reclamante sofreu transtornos com as deslocações à agência da reclamada e que transferiu o contrato de concessão de crédito para outra instituição bancária por ter perdido a confiança na reclamada e entender que esta demonstrara falta de consideração para com os clientes.

Ora, nada de relevante se extrai da matéria de facto neste específico conspecto quanto ao grau de negligência da lesante na produção desse resultado nem quanto ao estado psicológico de insatisfação ou frustração da expectativa gerada no reclamante que possam ser reputados já com alguma relevância subjectiva significativa.

Estamos, pois, perante danos que, a existirem, disporiam, seguramente, de gravidade insuficiente para merecer a tutela do direito.

Assim, improcede totalmente a pretensão do reclamante.

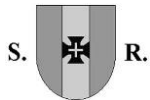
### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, absolve a “[REDACTED]” do pedido contra ela formulado.

Sem custas.

Notifique.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Funchal, 5/12/23

Alexandre Reis

