

Processo nº 2307/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – outros

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Pedido do Consumidor: Anulação do valor em dívida, no montante de €284,99.

Sentença nº 147/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-advogada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento estão presentes a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada, que informou nada ter a requerer.

Foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível em virtude da mandatária da reclamada não ter instruções para formular acordo.

Fundamentação de facto:

Em face da situação descrita, dão-se como provados os seguintes factos:

1. A reclamante era titular da conta à ordem nº - do banco reclamado.
2. Em 22.03.2010, a reclamante celebrou contrato de crédito pessoal (nº -) com o banco reclamado, no valor de €8.094,70, com prazo de amortização de 84 meses.
3. De acordo com o extracto consolidado de Agosto de 2015, a reclamante tinha nessa altura em dívida o valor de € 1.046,05.
4. Em 07.09.2015, dado que não pretendia usar mais aquela conta nem ter dívidas com o banco reclamado, a reclamante contactou telefonicamente os serviços do banco reclamado solicitando a confirmação do valor de liquidação total do empréstimo nº -, tendo sido confirmado que seria o valor de €1.046,05.
5. Ainda em 07.09.2015, a reclamante fez uma transferência da sua conta do Banco para a conta à ordem de que era titular no banco reclamado e que estava desprovida de qualquer valor, da quantia de € 1.046,05, tendo na mesma data, enviado e-mail à sua gestora de conta do Banco, solicitando fosse o referido empréstimo liquidado.
6. Ao receber o extracto do mês de Setembro de 2015, a reclamante verificou que o empréstimo não havia sido amortizado, tendo o banco reclamado continuado a debitar a prestação mensal relativa ao mesmo, pelo que em 27.10.2015, enviou e-mail à sua gestora de conta, que informou na mesma data que à data do e-mail relativo ao pedido de amortização do empréstimo (07.09.2015) estava de férias mas que iria inteirar-se do ocorrido.
7. Em 29.10.2015, a reclamante recebeu e-mail do banco reclamado informando que o valor de amortização total do empréstimo àquela data era de € 939,88, pelo que querendo prosseguir com a amortização teria de provisionar a conta.

8. Por e-mail de 29.10.2015, a reclamante informou que em 07.09.2015, havia providenciado a conta com o exacto valor em dívida e que por erro do banco, não fora dado seguimento ao processo de amortização, pelo que recusava o pagamento adicional da quantia de € 77,26 (valor este que consistia na diferença entre o valor em dívida e o valor de saldo da sua conta à ordem naquela data).
9. Em 02.12.2015, a reclamante enviou novo e-mail ao banco reclamado informando que recebera o extracto consolidado de Novembro e que a diferença entre o valor em dívida referente ao empréstimo e o saldo da sua conta à ordem aumentara para € 98,79.
10. Em 03.02.2017, a reclamante deslocou-se a um balcão do banco reclamado a fim de liquidar definitivamente o empréstimo, tendo sido informada que àquela data, teria de pagar um valor adicional de € 118,83, para liquidação total do empréstimo, assumindo o banco reclamado parte da dívida, pelo que efectuou depósito em numerário de igual valor, dando o assunto como findo.
11. Em Abril de 2020, por motivo da pandemia da Covid19, a reclamante solicitou moratória à instituição de crédito onde tem o seu crédito à habitação, conforme previsto em legislação especial relativa à pandemia, tendo sido informada que não poderia beneficiar da moratória em virtude de constar do Mapa de responsabilidades do Banco de Portugal a existência de um crédito em incumprimento com o Banco, no valor total de € 284,99, respeitante ao contrato de crédito pessoal nº.

Fundamentação jurídica:

Da análise dos factos dados como assentes resulta que a reclamante é cliente do Banco reclamado, com a conta à ordem nº -.

Resulta igualmente provado que a reclamante celebrou um contrato com a reclamada (nº -), em 22/03/2010, no valor de €8.094,70, com prazo de amortização em 84 meses.

A reclamante foi amortizando a dívida ao longo do tempo e em 07/09/2015, uma vez que a sua conta tinha provisão, deu ordem ao Banco para que amortizasse o valor residual no montante de €1.046,05.

Posteriormente, em 29/10/2015, a reclamante foi informada que o valor da amortização total era de €939,88 e que para amortizar em definitivo o valor em dívida teria que provisionar a conta nesse montante.

A reclamante, para liquidar o valor total em dívida tinha de depositar €77,26.

Posteriormente, em 02/12/2015, a reclamada veio informar a reclamante de que o valor necessário para a conta ficar totalmente liquidada era de €98,79.

Cerca de 2 anos depois, em 03/02/2017, a reclamante contactou o Banco reclamado com vista a liquidar definitivamente o valor em dívida, sendo nesta data informada de que a sua dívida ao banco era de €1 18,83, valor que a reclamante pagou, conforme consta do doc.12 junto ao processo, no qual se refere na "Descrição" que com aquele pagamento ocorreria a "**liquidação total**".

Verifica-se assim que a reclamante, a partir de 03/02/2017 deixou de dever ao Banco qualquer valor relativamente ao contrato nº -.

Apesar disso, tendo a reclamante necessitado de uma moratória em consequência da pandemia de Covid 19, para o seu crédito à habitação, foi-lhe negado esse direito, tendo sido informada pelo Banco de Portugal de que tinha uma dívida ao Banco, no montante de €284,99, o que não era verdade, uma vez que tinha feito a liquidação total em 03/02/2017.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se totalmente procedente a reclamação e em consequência declara-se que a reclamante não tem qualquer dívida relativa ao referido contrato para com o Banco, pelo que se ordena que a reclamada comunique de imediato ao Banco de Portugal que a reclamante não tem qualquer dívida para com o Banco, desde 03/02/2017, em relação ao contrato nº -.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 23 de Setembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)