

Processo nº 365/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – conta à ordem e pagamento de serviços

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dívidas

Direito aplicável: Lei Defesa Consumidor

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor das mensalidades do cartão, indevidamente debitadas entre Fevereiro/2013 e Novembro/2019, no valor total de €170,56.

Sentença nº 66/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Directora Adjunta)

Iniciado o Julgamento através de vídeo conferência, encontram-se presentes o reclamante e a representante da reclamada.

Foram ouvidas as partes através de vídeo, e foi tentado o acordo não tendo este sido possível em virtude da representante da reclamada sustentar que o reclamante teve conhecimento das alterações das comissões relativas aos cartões de crédito e de débito designadamente àquele que é referido na reclamação.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração a reclamação e os documentos juntos, cujas cópias foram enviadas à reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

1) O reclamante foi cliente da reclamada, até 03/12/2019, sendo titular do cartão de crédito nº -), desde 07/02/2013, com a condição especial de, sempre que a facturação mensal fosse superior ou igual a 250€, tinha isenção do pagamento da respectiva mensalidade.

2) Em 24/09/2019, ao analisar dos extractos dos últimos dois anos, o reclamante deu conta que lhe tinham sido cobradas as mensalidades do cartão de crédito, apesar da facturação ser sido superior a 250€, o que violava as condições contratadas, pelo que solicitou esclarecimentos à reclamada em 24/09/2019 e 26/09/2019, solicitando ainda que lhe disponibilizassem os extractos do cartão desde Fev/2013 a Set/2017.

3) Em 07/10/2019 e 31/10/2019 o reclamante deslocou-se à reclamada do Montijo com vista à resolução da situação, sem êxito, pelo que apresentou novas reclamações.

4) Após ter sido informado que as cobranças foram decorrentes da “actualização do preçário”, o reclamante informou que nunca recebera qualquer informação clara e precisa sobre a alteração das condições especiais e anulação da isenção das mensalidades do cartão, caso contrário teria anulado o cartão.

5) Após reclamações no Livro de Reclamações da reclamada, o reclamante recebeu comunicações da reclamada informando que haviam sido enviadas comunicações sobre a “alteração de preçário” em 09/10/2015 e 21/10/2015, o que o reclamante contestou, dado que nenhuma dessas comunicações informava que tenha sido anulada a isenção das mensalidades do cartão, nem quais foram as alterações de preçário que foram efectuadas, referindo apenas uma "alteração de preçário".

6) O reclamante informou que a condição especial de isenção de mensalidades, sempre que a facturação mensal fosse superior ou igual a 250€, não podia ser considerada uma simples "actualização de preçário", dado que era uma alteração às condições do contrato celebrado.

7) O reclamante solicitou a devolução do valor de todas as mensalidades que lhe foram indevidamente debitadas entre Fev/2013 e Nov/2019 (82 meses), no valor total de 170,56€ (82 x 2,00€ comissões + 4% imposto = 82 meses x 2,08€ = 170,56€).

8) O reclamante tomou conhecimento da alteração das comissões que lhe vinham sendo cobradas pela reclamada desde o início contrato, em 21/10/2015 através da carta por ele junta ao processo que consubstancia o documento n.º 8.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente resulta com interesse para a apreciação da reclamação que o reclamante, desde Fevereiro de 2013 até à presente data, veio pagando as comissões que lhe vinham sendo exigidas pela reclamada, até que em Janeiro de 2020, verificou que as comissões que lhe vinham sendo cobradas desde o início por força do contrato, vinham sendo alteradas.

Resulta provado pelo Doc. nº8 junto ao processo pelo reclamante, que a reclamada lhe comunicou por carta em 21/10/2015, que o preçário relativo às comissões dos cartões de crédito e de débito iria ser alterado a partir de 01/01/2016.

A reclamada não fez qualquer prova de que tenha informado por qualquer meio o reclamante do valor mensal de alteração das comissões relativas ao cartão de crédito emitido pela reclamada, que o reclamante vinha usando.

DECISÃO:

Assim, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor das comissões cobradas para além das que vinha cobrando e passou a cobrar a mais, a partir de 01/01/2016 ou seja, para além do valor que vinha sendo cobrado desde o início do contrato desde 31/01/2015 até à presente data.

Não se fixa o valor a restituir em concreto, uma vez que o Tribunal não dispõe dos dados objectivos desse valor.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 15 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)