

Processo nº 4813/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços financeiros – hipoteca / empréstimo à habitação

**Tipo de problema:** Alteração de preço ou tarifa

**Direito aplicável:** Lei 74-A/2017, de 23 Junho

**Pedido do Consumidor:** Reembolso de 149 euros.

---

**Sentença nº 83/ 21**

---

**PESENTES:**

(reclamante)

(reclamada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo a reclamante e a representante legal da reclamada.

Foi dada a palavra a cada uma das partes, primeiro à representante da reclamada que foi questionada no sentido, de esclarecer as razões porque o valor estipulado para a escritura foi alterado de €751,00 conforme documento junto ao processo, para o valor de €900,00, tendo sido dito por ela que *tal ocorreu em virtude da pandemia devido as conservatórias se encontrarem fechadas.*

Foi ouvida a reclamante e por ela foi dito que a reclamada nunca a informou de que haveria alteração do local de escritura, ed em consequência alteraria o valor da mesma. Só o soube após a realização da escritura e a facturação do valor.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da representante da reclamada sustentar que, é do conhecimento geral que as conservatórias estavam fechadas em consequência da pandemia, e que o valor das escrituras públicas variam de escritório para escritório.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração, os factos que consubstanciam a reclamação e os documentos juntos ao processo com a mesma, cujos articulados e documentos foram entregues à reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em Janeiro de 2020, a reclamante recorreu ao banco reclamado com vista à celebração de contrato de empréstimo para crédito à habitação.
2. Um dos motivos pelos quais a reclamante optou por este banco, consistia na possibilidade de subscrever o serviço "Casa Pronta", mediante o qual pagaria o valor total de € 751,00, pelo custo da escritura pública.
3. A escritura pública foi celebrada em 27.04.2020, tendo após assinatura da mesma sido solicitado à reclamante o pagamento da quantia de €900,00, em vez de € 751,00, o que desde logo a reclamante contestou dado que não fora o valor acordado para o efeito, tendo contudo efectuado o pagamento imediato.
4. Em 06.05.2020, a reclamante formalizou a sua reclamação através de e-mail enviado para o reclamado, solicitando o reembolso do valor de € 149,00.
5. Em 27.05.2020, a reclamante reiterou a reclamação anteriormente apresentada, dado que em momento algum fora informada pelo banco reclamado que a alteração do local de realização da escritura iria implicar custos acrescidos, pelo que o banco deveria responsabilizar-se por essa falta de informação.
6. Através de e-mail de 19.05.2020 o banco reclamado informou "...que atenta a situação de pandemia e ao facto das conservatórias se encontrarem fechadas, a escritura foi marcada para um Cartório na zona de residência (da reclamante), tendo sido aplicado o preçário em vigor nesse Cartório para o efeito."
7. Em 28.05.2020, o banco reclamado informou que a informação prestada na "Fine", constava que "os valores dos encargos são indicativos e calculados no pressuposto de que a contratação do crédito será efetuada ao abrigo da "Casa Pronta"
8. Em 29.05.2020, a reclamante respondeu que nunca fora informada que a escritura não seria feita ao abrigo da Casa Pronta.
9. Em 18.08.2020, o banco reclamado informou que o valor previsto na Fine era um valor aproximado e que podia sofrer alterações e que os honorários dos notários divergiam de cartório para cartório.
10. Por e-mail de 19.08.2020, a reclamante informou que nunca exigira "taxa de pressa" e que nunca fora informada que a alteração de cartório implicaria o aumento dos custos, dado que se assim fosse não teria aceitado.
11. Em 24.08.2020, o banco reclamada informou que tendo a reclamante solicitado a realização da escritura num cartório perto da sua residência, os serviços do banco deram seguimento ao pedido e marcaram a escritura em Lisboa, em vez de Almada, onde estava inicialmente previsto e que não fora possível celebrar a escritura pública num serviço Casa Pronta, dado que os mesmos se encontravam encerrados.

12. Em 25.08.2020 e 12.09.2020, a reclamante reiterou que nunca fora informada que a mudança do local de celebração da escritura pública implicaria acréscimo de custos.
13. Por e-mail de 11.09.2020, o banco reclamado reiterou que o local de celebração da escritura pública fora alterado a pedido da reclamante.
14. Em 11.10.2020, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações do banco reclamado, reiterando o pedido de reembolso da quantia de € 149,00, o que não veio a verificar-se, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração, que conforme se mostra provado pelos factos 1, 2 e 3 da reclamação, a reclamante formalizou um contrato de empréstimo para crédito à habitação com a reclamada através do “Serviço Casa pronta”, e cujo valor acordado conforme documento foi de €751,00 e que por razões que não foram provadas pela reclamada mas segundo diz, tiveram de recorrer a um Cartório Notarial para a celebração da escritura situado em Lisboa, e que este escritório cobrou €900,00 conforme documento junto, para a celebração da escritura, há que apurar se face aos factos provados a reclamada poderia cobrar o valor de €900,00 pela celebração da escritura pública celebrada em. 27.04.2020.

Da apreciação da matéria de facto assente, resulta que, não está em causa que a reclamada tenha pago no Cartório em nome da reclamante os €900,00 pela celebração da escritura, mas dos factos dados como assentes, não resulta que a reclamante tenha em qualquer momento antes da celebração da escritura tenha sido informada pelo Banco requerido, que o custo da escritura seria de €900,00 e nesta medida, teria que pagar um valor superior ao acordado no contrato celebrado com o Banco num montante superior em €149,00.

Por outra banda, há que ter em consideração que a reclamada ----, não foi mandatada em momento algum pela reclamante para celebrar a escritura no Cartório onde foi celebrado, e muito menos pelo preço cobrado pelo Cartório, superior ao estipulado entre a reclamante e a reclamada em €149,00.

Deve ter-se em consideração que por muito poder que os Bancos tenham neste País, ainda não lhes foi dada a possibilidade de praticar actos inerentes à sua actividade sem o consentimento dos clientes, e através dos quais se agravem ou não os valores que os clientes lhe têm de pagar.

Não se aceita que o Banco tenha celebrado a escritura em moldes diferentes do acordo que era a “Casa Pronta”, sem que para tal tivesse obtido o consentimento da reclamante uma vez que, se alterou substancialmente o valor do acto que consiste na celebração de uma escritura pública. Proceda assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, a reclamação.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a creditar na conta da reclamante o valor de €149,00, cobrado a mais do que o que havia sido acordado entre as partes para a celebração da escritura e cobrados, sem o consentimento da reclamante.

O valor será creditado para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 14 de Abril de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)