



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3678 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – crédito

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Artigos 30º, 576º/2, 577º/e) e 278º/1/d) do CPC, conjugado com o nº 3 artigo 19º do Regulamento do CACCL; Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro; DL nº 72/2008, de 16 de abril

Pedido do Consumidor: Devolução de todos os valores cobrados indevidamente (244,64€) acrescidos de juros à taxa legal

SENTENÇA Nº 167 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamadas: - -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que adquiriu um cartão bancário de crédito para contas, gratuito, tendo-lhe sido debitado pelas Reclamadas valores relativos a um serviço de saúde que a Reclamada nunca subscreveu. Pede, a final, condenação das Reclamadas na devolução dos valores que considera indevidamente cobrados, acrescidos de juros de mora, no total de € 244,64 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, vieram as Reclamadas apresentar contestação, nos termos da qual alegaram, a ilegitimidade passiva da Reclamada ----- que a Reclamante subscreveu o contrato de seguro em questão, não havendo causa justificativa para a resolução do contrato e, por fim, que uma eventual resolução do contrato implicaria um desequilíbrio para as partes. Concluem, a final, pela procedência da exceção de ilegitimidade passiva, e pela improcedência, por não provada, da reclamação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em data não apurada, a Reclamante adquiriu um cartão bancário (de crédito para compras) diretamente no Grupo ---, gerido pela ----- (cf. doc. a fls. 36 e 37 e declarações da Reclamante);
2. A Reclamante adquiriu o mencionado cartão para fins pessoais (cf. declarações da Reclamante);
3. No ato de aquisição do cartão, a Reclamante indicou o seu NIB, para autorização de débito direto para o pagamento da sua eventual utilização (cf. declarações da Reclamante);
4. A 4 de outubro de 2019, a Reclamante foi contactada pela Reclamada --- --, parceira da ----, para a apresentação do produto comercial denominado "----- - Seguro Hospitalar Acidentes - Individual", tendo confirmado os seus dados pessoais, nomeadamente o nome, a data de nascimento e o número de contribuinte (cf. docs. n.o^S 1 e 2 juntos com a contestação das Reclamadas, gravação junta sob doc. n.o 3 com a contestação e depoimento da testemunha -----);
5. No decurso da chamada telefónica, foram prestadas à Reclamante as informações necessárias à subscrição do contrato de seguro, tendo sido disponibilizado o número de telefone da Linha de Apoio ao Cliente para o qual deveria contactar caso não pretendesse dar continuidade ao contrato de seguro, assim como foi a Reclamante informada do valor do prémio a pagar (cf. gravação junta aos autos sob doc. n.o 3 com a contestação);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



6. A Reclamante subscreveu com a Reclamada -----, ---- - Seguro Hospitalar Acidentes – Individual, que deu origem à apólice n.o 501080775865, com o pagamento de um prémio mensal de € 10,48 (cf. doc. n.o 2 junto com a contestação, gravação junta sob doc. n.o 3 com a contestação e depoimento da testemunha -----)
7. A 6 de setembro de 2021, a Reclamante tomou conhecimento de débito direto em nome da ----, com a mesma data valor, na importância de € 10,55 (cf. *email* junto a fls. 26);
8. Nessa ocasião, a Reclamante foi informada que teria celebrado um seguro de saúde com a Reclamada, em outubro de 2019;
9. Entre 1 de janeiro de 2020 e 31 de agosto de 2021, a Reclamada --- - cobrou à Reclamante um prémio mensal de € 10,48 (cf. gravação junta sob doc. n.o 3 com a contestação e depoimento da testemunha -----).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. A confirmação pela Reclamada, após contacto telefónico com a Reclamante, da celebração do contrato, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados da celebração;
2. A assinatura da Reclamante da oferta da Reclamada;
3. O envio de consentimento escrito da Reclamante à oferta da Reclamada.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados e a gravação junta aos autos pela Reclamada, com conversa entre a Reclamante e a Reclamada ---, cujo teor a Reclamante aceitou.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, reconheceu ter subscrito um cartão bancário no Grupo --- e que nunca recebeu em sua casa, por *email* ou por qualquer outro meio, quaisquer condições gerais, cartão ou correspondência da ----. Que a conta onde era debitado o prémio da apólice era gerida pelo seu marido e que, sendo o valor da apólice baixo e não constando da sua descrição qualquer alusão da ----, este nunca questionou a Reclamante da sua origem. Que, apenas em setembro de 2021, questionada pelo marido quanto ao motivo do débito de € 10,55, esclareceu o mesmo que o cartão bancário em questão nunca tinha sido utilizado por si, tendo então apurado da proveniência do débito em questão. Que, entre 2020 e 2021 a Reclamante teve COVID, vários problemas pulmonares e pneumonia e que, caso soubesse do mencionado contrato, teria acionado o mesmo.

Foi ainda ouvida a testemunha da Reclamada, ----, responsável pela área de apoio ao serviço ----, tendo confirmado ao Tribunal que entre 1 de janeiro de 2020 até 31 de agosto de 2021, a Reclamada -----debitou à Reclamante, através da parceira ----, prémio mensal de seguro, no valor de € 10,48, e não mais que isso. Que o contrato, resultante de gravação de 4 de outubro de 2019, só começou a ser faturado em janeiro de 2020 e que tendo a Reclamante demonstrado a intenção de cessar o contrato a 6 de setembro de 2021, a ---- procedeu ao cancelamento da apólice a 31 de agosto de 2021. Mais esclareceu esta testemunha que a único registo que tem de contacto com a Reclamante é a gravação telefónica que se encontra junto aos autos.

Concretamente quanto aos factos provados sob o n.º 6 e 9, faz-se notar que a Reclamada reconheceu, na contestação apresentada e por depoimento testemunhada ----ter debitado à Reclamante a importância mensal de € 10,48, entre 1 de janeiro de 2020 e 31 de agosto de 2021, não obstante a Reclamante não ter feito prova documental de tal débito ao longo desse período todo ou provado que lhe foi debitada a importância de € 10,55. Contudo, tendo a Reclamada apenas reconhecido o débito de € 10,48, cabia a Reclamante demonstrar que a diferença, de € 0,07, foi também recebida pela Reclamada o que não logrou fazer, nem resulta inequivocamente da documentação junta com a reclamação.

Avançando para os factos não provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em relação aos factos não provado A. e B., cabia a Reclamada, nos termos gerais de distribuição do ónus de provar, demonstrar que a Reclamante confirmou, no prazo de 5 dias do contacto telefónico havido entre ambas, o contrato de seguro, assim como que a Reclamante assinou a oferta de seguro proposto pela Reclamada ou consentiu por escrito, ao mesma. Tal não foi feito, limitando-se a Reclamada a juntar aos autos a gravação da contratação à distância havida entre as Partes.

Concretamente, quanto ao facto não provado C., não procede, no entender do Tribunal, o Doc. n.º 4 junto na contestação das Reclamadas, uma vez que o mencionado documento não prova o envio de tal comunicação, nem o seu recebimento pela Reclamada.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

Quanto à legitimidade, verifica-se de facto, conforme suscitado pelas Reclamadas, a ilegitimidade passiva da Reclamada ----, uma vez que, conforme resulta da matéria de facto, a Reclamante não celebrou contrato com esta entidade. Logo, não tem a ----, qualquer interesse direto em contradizer a ação por não ter qualquer prejuízo com a eventual procedência da ação. Assim, conhecendo da exceção de ilegitimidade passiva da Reclamada ----, absolve-se a mesma da instância [cf. artigos 30.º, 576.º/2, 577.º/e) e 278.º/1/d) do CPC, conjugado com o n.º 3 artigo 19.º do Regulamento do CACCL].

As demais Partes são legítimas.

Não há nulidades, outras exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A Reclamante adquiriu um seguro de saúde para uso não profissional, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Fê-lo, na sequência de contacto telefónico, efetuado, para o efeito, pela Reclamada (cf. factos provados n.ºs 4 e 5).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é um *contrato à distância*, abrangido pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual. Com efeito, foi celebrado entre a Reclamada (fornecedor) e a Reclamante (consumidora) um contrato relativo a fornecimento de serviço, integrado numa prestação de serviços à distância organizado pela Reclamada que, para esse efeito, utilizou, como técnica de comunicação à distância, o telefone/telemóvel [cf. al. f) do artigo 3.º do DL n.º 24/2014, de 13 de junho]. Adotando uma perspetiva dinâmica da distribuição do ónus da prova¹, a Reclamada não provou a inexistência de um sistema organizado de contratação à distância.

Tratando-se de um contrato à distância celebrado com o recurso ao telefone/telemóvel, o fornecedor dos serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro², no prazo de cinco dias contados da celebração e, o mais tardar, no momento do início da prestação do serviço (cf. n.º 1 do artigo 6.º do DL n.º 24/2014, de 13 de junho).

Adicionalmente, prevê-se que o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou de enviar o seu consentimento escrito ao prestador de serviço, exigência de forma que se compreende por estarmos perante a modalidade mais agressiva de contratação à distância³ (cf. n.º 7 do artigo 5.º do DL n.º 24/2014, de 13 junho). Só assim o fornecedor (*corretamente*, a Reclamada) cumpre as obrigações a seu cargo de molde a que o contrato se tenha por vinculativo. Assim, apesar da letra (“contrato celebrado na sequência de contacto telefónico”), a verdade é que a sua efetiva formação, pressupõe um contacto à distância seguido da forma escrita da aceitação pelo consumidor⁴, sob

¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 7.ª ed., 2020, Almedina, Coimbra, pág. 213.

² Quanto à noção de suporte duradouro, cf. alínea l) do artigo 3.º do DL n.º 24/2014, de 13 junho.

³ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., pág. 231.

⁴ De modo idêntico, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., pág. 232. pena da sanção específica de não vinculação do consumidor (cf. artigo 220.º, *in fine*, do Código Civil).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O que se acabou de concluir, não é afastado, a nosso ver, pelo facto de o contrato de seguro estar sujeito, nos termos do DL n.º 72/2008, de 16 de abril, à liberdade de forma. Com efeito, sempre que o mesmo seja celebrado à distância, concretamente por contacto telefónico, o disposto no DL n.º 24/2014, de 14 de junho, não pode deixar de ser observado.

*

Regressando ao caso em análise, não ficou provado que a Reclamada, após contacto telefónico com a Reclamante lhe tivesse confirmado a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados da celebração e, o mais tardar, no momento do início da prestação do serviço. Do mesmo modo, não ficou provado que a Reclamante tivesse assinado a oferta ou enviado o seu consentimento escrito à Reclamante.

Assim, impõe-se aplicar a consequência prevista na lei, de que a Reclamante não está vinculada pelo contrato que celebrou sequência de contacto telefónico, não tendo a Reclamada o direito a debitar junto da mesma, os valores mensais que foi debitando. Tendo sido tais valores indevidamente debitados, apenas se pode concluir, ter a Reclamante direito ao respetivo reembolso. Isto é, das quantias que ficaram provadas que a Reclamada debitou no âmbito de contrato de seguro não vinculativo à Reclamante. Concretamente, de € 10,48 ao longo de 18 meses, num total de € 188,64.

Contra o que se acabou de dizer, não procede, em nosso entender, a alegada retroatividade desproporcional da resolução do contrato. Com efeito, tal tese assenta num facto que ficou por demonstrar: a vinculação, *ab initio*, da Reclamante a um contrato de seguro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, conhecendo da exceção de ilegitimidade passiva da Reclamada ---, absolve-se a mesma da instância.

No demais, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no pagamento à Reclamante da quantia de € 188,64, acrescido de juros de mora comerciais à taxa legal, contados da presente data.

Fixa-se à ação o valor de € 244,64 (duzentos e quarenta e quatro euros e sessenta e quatro euros), valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de junho de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)