



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 65 / 2021**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com preços / tarifas

**Direito aplicável:** artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.; artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C.; artigo 342º, n.º 1 do C.C.; Código dos Valores Mobiliários

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor de 464,50, acrescido de danos morais no valor de 3.000,00€.

---

## **SENTENÇA Nº 216 /2022**

**Requerentes:**

**Requerida:**

---

## **SUMARIO:**

I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

II – A exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.o 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.o 1 do C.C.

---



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Relatório

**1.1.** O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no reembolso do valor de €464,50 acrescido de danos morais no valor de €3.000,00 vem em suma alegar na sua reclamação contratual incumprimento contratual por banda da Reclamada dada a informação indevidamente prestada pelo banco Reclamado em 22/03/2019, data em que dá ordem de transferência de 333 títulos do ----, quanto à impossibilidade de transferência dos mesmos.

**1.2.** Citada, a Requerida contestou, pugnado pela improcedência da demanda, vindo, em suma, alegar a inexistência de qualquer incumprimento contratual por parte da Requerida.

\*

Fixa-se o valor da ação em €3.464,50, nos termos dos artigos 296o, 297o e 300o do CPC que consideramos extensivamente aplicáveis à demanda arbitral.

\*

A audiência realizou-se na presença do Reclamante e da Ilustre Mandatária da Reclamada, mandatadas para o efeito, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.o 1 do artigo 34o da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.o 63/2011 de 14/12.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ***ação declarativa de condenação***, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não pagar ao Requerente a título de danos patrimoniais e não patrimoniais o valor de €3.464,50, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.o 3 do artigo 10o do C.P.C. em conjugação com o n.o 1 do artigo 342o do C.C.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

##### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

O Reclamante é titular da conta à ordem 18128853 do Banco Reclamado;

1.

2.

3. Em 22/3/2019 a Reclamada informa o reclamante que a conta bancária identificada no ponto 1 dos factos provados tem saldo negativo, pelo que não é possível a execução da transferência tendo sido solicitado o depósito para regularização da conta, bem como para suportar os custos da transferência dos títulos para outra instituição de crédito;

Em 20/3/2019, o reclamante informa por email a Reclamada que pretende transferir 333 títulos do ---- e 615 Títulos do ---- para a ----, remetendo ordem de transferência datada de 13/3/2019;

4. Em 18/1/2020 o Reclamante informa a Reclamada que não era para já possível extinguir as ações do ---- até à situação estar finalizada e que mantinha a pretensão de transferir os títulos para a --- e que pretendia pagar os valores da transferência e os valores em dívida

5. Em 20/1/2020 o banco reclamado solicitou o envio do pedido de transferência, com indicação do IBAN da conta destino e com novo pedido de regularização da conta que se mantinha com saldo negativo;

6. Em 30/3/2020 o Reclamante reenvia por email ordem de transferência (anteriormente enviada e datada de 13/3/2019) não indicando IBAN da conta destino;

7. Nessa data, o banco reclamado informa o reclamante que a conta de títulos havia sido alvo de penhora pela AT e que foram penhoradas 33 ações do ---

8. Em 30/4/2020 a pedido do Departamento de Títulos o Reclamado questionou o Reclamante sobre qual o Banco que está associado à --- e que iria receber as ações, não tendo esta aceite a transferência das ações do ---



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

9. Em 5/5/2020 o reclamante foi informado que estaria em curso a operação de transferência de títulos e que seria necessário aguarda pela aceitação das mesmas por parte da outra instituição de crédito;
10. Em 26/6/2020 o Banco Reclamado informa o Reclamante que a ---só aceita os títulos do --- não aceitando os títulos do --- e pede confirmação se é para transferir apenas os títulos do ---
11. Nessa mesma comunicação, o Banco Reclamado informa o Reclamante que se os títulos do --- permanecerem no Banco Reclamado iria continuar a pagar a comissão de guarda de títulos
12. Em 4/7/2020 o reclamante informou o banco reclamado que o banco --- aceita a transferência das ações ---e envia dados bancários para execução da transferência;
13. Em 13/7/2020 foi enviado pelo banco reclamado ao reclamante um “pedido diverso” para formalizar e assinar o pedido de transferência
14. Em 31/8/2020 o reclamante envia comprovativo de transferência de €101,40 para regularização da conta identificada no ponto1 dos factos provados e pagamento das despesas de transferência dos títulos
15. Em 4/9/2020 o reclamante é informado pela Reclamada que a ordem de venda havia expirado tendo-lhe sido aconselhado pela Reclamada ou um prazo maior ou ordem ao “melhor preço” pra que a mesma se realizasse com maior brevidade
16. Em 2/11/2020 o Reclamante é informado pela Reclamada da informação dada pelo Departamento de títulos: “encontra-se em curso desse 01-09-2020, a operação de transferência de 615 ações do ---para o Banco --- Não obstante os nossos vários contactos junto do BANCO ---não obtivemos qualquer resposta que nos permita concluir o processo. Atendendo ao exposto, iremos anular a referida operação”
17. Em 8/11/2020 o reclamante comunicou à Reclamada que “O banco B--- informou- me que vocês deram o processo como anulado. Uma vez que os ativos em questão estão em meu nome e que vocês declinam a resolução deste longo processo sem qualquer tipo de justificação negando prestar o serviço das ações do -- vou considerar quebra de condições contratuais”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resulta assente por acordo das partes, sendo notória a coincidência da cronologia e dos factos tal qual consta das respetivas peças processuais arbitrais (reclamação inicial e contestação junta aos autos). Factos estes corroborados pela prova documental junta pelas partes e bem assim pelas declarações de parte do Reclamante, ----, Mediador de imóveis, licenciatura em gestão de imóveis, Solteiro, que corroborou na íntegra o teor das reclamação, tendo esclarecido que o valor dos danos não patrimoniais foi o tempo que despendeu a tratar do processo; e pela inquirição da Testemunha arrolada pela Reclamada, ---, Bancária, ---, há 26 anos, assistente comercial numa sucursal, que quanto aos factos disse que o cliente pediu para fazer a transferência das ações e enviou o documento da ---. Era o banco que devia fazer a transferência, tanto mais que se pediu a identificação do banco para se proceder à transferência. O cliente pediu a totalidade de transferência de títulos. Disse que ia encerrar a conta e daí ter enviado um documento para fazer a transferência para a --- nessa altura o departamento de títulos questionou qual o banco a receber as ações cá em Portugal, foi pedido ao cliente, o cliente não chegou a dar, entretanto foi informado que seria o novo banco e depois entretanto foi este processo que ficou a aguardar que o banco recetor aceitasse as ações, só foram aceites a do --- e não as do ---. O cliente informou que tinha conta no Banco --- e que iria transferir as ações para lá, e mais não disse.

O Tribunal assentou a sua convicção ainda no parecer emanado pela CMVM, que se encontra junto aos autos, quanto ao enquadramento jurídico dos factos, sendo que as partes notificadas do mesmo para exercício do contraditório nada disseram.

\*



### 3.3. Do Direito

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual, mais concretamente, ao nível das obrigações de informação da Requerida para com o Requerente.

E, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799o, n.o1 e 342o, n.o2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexos de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

A exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n.o 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n.o 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “*actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor*”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Demandante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que o Demandando terá de provar os factos impositivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n.o 1 do artigo 344.o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112- 269/270).



A este propósito, não tendo sido trazido aos autos qualquer elemento probatório que abalasse o parecer emanado pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, quando ao comportamento contratual da Requerida, há que afirmar:

*Nos termos do artigo 46o, n.1 do Código dos Valores Mobiliários (doravante Cód. VM) os valores mobiliários podem ser representados de forma escritural ou titulada, consoante sejam respetivamente, representados por registos em conta ou por documentos em papel.*

*No caso das ações emitidas pelo ---- (“--”), estas assumem a forma escritural, pelo que as mesmas têm de estar registadas junto de um intermediário financeiro, porquanto esta forma de representação ocorre através de registo informático em conta e por consequência não têm existência física.*

*Os registos em conta desses valores mobiliários escriturais, apenas são anulados aquando da extinção dos valores mobiliários em causa (no caso, ações emitidas pelo --) ou da sua entidade emitente (no caso, o ---*

*Atualmente, encontrasse em curso o processo de liquidação judicial do ---na 1a secção de comércio da instância central do Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, em virtude revogação da autorização do -- pelo Banco Central Europeu e pelo Banco de Portugal para o exercício da sua atividade como instituição de crédito.*

*O quadro normativo nacional em vigor, em concreto o artigo 312o do Cód. VM prevê a possibilidade de os intermediários financeiros cobrarem comissões pelos serviços que prestam aos seus clientes desde que esses custos estejam devidamente previstos no respetivo preçário.*

*Assim, os intermediários financeiros podem cobrar comissões de guarda de títulos sobre qualquer valores mobiliários, incluído os emitidos por entidades que se encontram em situação de liquidação ou insolvência, desde essa cobrança se encontre expressamente prevista nos documentos que compõem a relação contratual entre as partes, nomeadamente no preçário.*

*Relativamente à transferência de instrumentos financeiros, a titulo prévio, refira-se que o quadro normativo em vigência no ordenamento jurídico nacional, não estipula um*

*prazo determinado para a execução das transferências de valores mobiliários, podendo esta matéria encontrar-se estipulada no contrato de intermediação financeira celebrado entre as partes contratantes.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

*Sem prejuízo, impende sobre o intermediário financeiro dos valores mobiliários, especiais deveres de profissionalismo e diligência no exercício das suas funções no âmbito da execução de ordens dos seus clientes (artigos 325o e seguintes do Cód. VM).*

*Assim, os intermediários financeiros devem de executar as ordens dos investidores no mais breve espaço de tempo, empregando todos os esforços razoáveis para obter o melhor resultado possível, em termos de celeridade, e devendo informar os investidores sobre qualquer dificuldade especial na execução adequada das suas ordens sendo que este conceito indeterminado deverá ser aferido casuisticamente e através dos elementos disponíveis não nos é possível tecer considerações quanto à contemporaneidade das comunicações no caso concreto.*

*Ainda a propósito do presente tema, nas comunicações remetidas pelas partes, em particular a resposta dada pela entidade reclamada, é indicado “a conta à ordem (...) tem saldo negativo, pelo que não é possível a execução da transferência tendo sido solicitado o depósito para regularização da conta, bem como suportar os custos da transferência dos títulos para OIC (...)”. Sobre o presente importará referenciar que o artigo 326, n.2 do Cód. VM, pois estabelece que o intermediário poderá recusar-se a aceitar uma ordem quando o ordenador “não ponha à sua disposição o montante necessário à liquidação da operação”. Ainda neste âmbito importará atender às condições gerais que disciplinam a relação contratual entre as partes contraentes, pois poderão existir cláusulas contratuais aceites, por ambas as partes, que disciplinem a presente matéria.*

Assim, perante a matéria dada como provada na presente demanda arbitral, e no que ao caso importa, confrontada com o parecer supra transcrito, não se poderá afirmar qualquer incumprimento contratual (sendo que na reclamação inicial o Reclamante limita tal incumprimento à violação da obrigação do dever de informação que impende sobre a Requerida, sendo esta a causa de pedir) no âmbito desta relação contratual.

Pelo que, não logrou o Requerente fazer prova de que a Requerida houvesse incorrido em qualquer incumprimento das suas obrigações contratuais.

Decaindo assim a imputação de qualquer responsabilidade à Requerida, tornando-se desnecessária qualquer consideração posterior.

\*\*





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 21/7/2022

A Juiz-Arbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)