



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2421 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços financeiros – outros

Tipo de problema: Outras práticas comerciais desleais

Direito aplicável: art. 341.º do CC; art. 342.º, nº 1; Lei 24/96, de 31 de Julho

Pedido do Consumidor: Devolução do remanescente do valor depositado (€200,00).

SENTENÇA Nº 472 /2022

Reclamante:

Reclamado:

1. RELATÓRIO.

PEDIDO: Devolução de € 200,00, correspondente ao dinheiro depositado numa máquina MTM (Máquina de Transacções ----) e não creditado na sua conta bancária.

Tendo o reclamante, em 23/8/2021, e segundo alega, efectuado um depósito de € 500,00 (duas notas de € 200,00 e uma de € 100,00), numa máquina MTM do reclamado, devido a um problema técnico, a máquina reteve o dinheiro e emitiu um talão sem referência ao montante depositado. Apenas foi creditada na conta do reclamante, no ActivoBank, a quantia de € 300,00, ficando, assim, em falta € 200,00.

O reclamado veio contestar, alegando, também em síntese:

É parte ilegítima, por estar desacompanhado do ----, do qual o reclamante é cliente.

Conferida a referida MTM, que ficou encravada na sequência da tentativa de depósito pelo reclamante, foi recuperado um valor de € 300,00, que veio a ser creditado na sua conta, no ----.

Não foi detectada qualquer irregularidade, erro ou sobra adicional.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

No dia 23/8/2021, pelas 17H55, o reclamante efectuou um depósito, em notas de banco, em montante que não se conseguiu concretamente apurar, numa máquina MTM do ----, na ----, em Odivelas.

Na altura houve um problema técnico, ficando a máquina encravada.

A máquina reteve o dinheiro depositado e emitiu um talão sem referência aos valores depositados, no qual, na sua parte final, no descritivo operação, se pode ler: “Por problemas técnicos não foi possível concluir a operação com sucesso. Por favor contacte um gestor comercial ou os nossos serviços e apresente este talão.”

O reclamante contactou de imediato a linha de apoio ao ----, que lhe solicitou que enviasse um e-mail com a foto do talão e a descrição do sucedido.

Após conferência de valores na máquina, efectuada em 26/8/2021, foi recuperada a quantia de € 300,00, que foi creditada na conta do reclamante, no ----.

A máquina MTM utilizada pelo reclamante não tem protecção.

O ---- informou o reclamante ter sido creditada tal quantia de € 300,00 e que foram observados todos os procedimentos definidos no processo de tratamento deste tipo de depósitos, não tendo sido identificada qualquer irregularidade, erro ou sobra adicional.

O Banco de Portugal, para o qual o reclamante também reclamou, deu por encerrada tal reclamação, nada tendo encontrado de anormal.

Na acta de conferência feita pelo reclamado, em 26/8/2021, foi conferido, em notas, o valor de € 13 140,00, que inclui o valor dos aludidos € 300,00, em três notas de € 100,00 cada. Não foi conferida nenhuma nota de € 200,00.

O depósito foi efectuado pelo reclamante através do seu cartão multibanco do -
---^[1]

O cartão multibanco, com diversas funcionalidades, está relacionado com um depósito bancário numa instituição financeira aderente ao sistema multibanco. Nada mais se conseguiu apurar sobre o alegado depósito em falta de € 200,00.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente

Previamente ao conhecimento da excepção pelo reclamante arguida, a fim de evitarmos discussões que podem ser inúteis de todo em todo, e que apenas podem fazer prolongar a vigência desta reclamação, sem embargo de se reconhecer que era agora que ela devia ser apreciada, passemos ao julgamento do respectivo mérito.

O reclamante é parte legítima.

Não há nulidades, outras excepções ou questões prévias que obstem à apreciação do mérito da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O reclamante vem pedir a condenação do reclamado a entregar-lhe o valor de €200,00, respeitante à diferença, segundo alega, entre o valor depositado num Caixa MB do reclamado (€ 500,00) e o valor de € 300,00, que foi creditado na sua conta do -----.

As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos – art. 341.º do CC.

E, quem invoca um direito, tem que fazer a prova dos factos constitutivos do mesmo – art. 342.º, nº 1 do mesmo diploma legal.

Sendo certo que a distribuição do encargo de prova não se faz em atenção à qualidade do facto a provar, mas sim em função da posição jurídica que tem na lide aquele que o invoca. De nada interessando, em princípio, a maior ou menor dificuldade que tenha cada uma das partes em fazer a demonstração do facto^[2].

Assim, e não obstante a tutela do consumidor, desde logo plasmada no art. 60.º da nossa CR, expressamente também prevista em leis avulsas, como sucede na Lei 24/96, de 31 de Julho e reconhecendo-se a dificuldade de prova dos factos pelo reclamante alegados, no que concerne à disparidade entre o alegadamente depositado e o creditado na sua conta bancária, a verdade é que deparamos com uma dificuldade que o reclamante não conseguiu superar: a falta de prova dos factos que alicerçam o seu invocado direito.

E não se diga, como é chamado à colação pelo reclamante, que assim é violado o direito à protecção dos interesses económicos, tal como está consagrado no art. 9.º da Lei 24/96, de 31 de Julho.

Pois tal direito, também consagrado no art. 3.º, al. e) da referida Lei, para tutela do consumidor e no que à mesma diz respeito tem, na verdade, e o propósito de promover a igualdade nas relações de consumo, subordinando os contratos, quer nos actos preliminares, quer na sua formação, quer na sua vigência, desde logo, aos deveres de lealdade e de boa fé^[3].

Estando elencados, de facto, no referido art. 9.º, os direitos do consumidor nesta aludida vertente.

Não se vendo, em qualquer lugar do ora citado preceito legal, qualquer derrogação do regime geral que impera sobre as provas e a que atrás se aludiu.

Por tudo isso, não fazendo o reclamante, incumbido de tal tarefa, prova da aludida desconformidade, por ocasião do depósito em numerário no MB do reclamado, a acção tem que improceder.

Sem necessidade de nos embrenharmos na questão da ilegitimidade suscitada pelo mesmo reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, julga-se a presente reclamação improcedente quanto ao reclamado ----, absolvendo-se o mesmo do pedido.

Sem custas.

Notifique

Lisboa, 20 de Dezembro de 2022

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro

[1] O ----, é um banco privado português pertencente ao ----. Só por isso permitiu efectuar o depósito em numerário, já que este só está disponível se o Caixa MB escolhido coincidir com o banco emissor do cartão.

[2] Rodrigues Bastos, Notas ao Código Civil, vol. II, p. 114.

[3] Jorge Morais Carvalho, Lições do Direito de Consumo, p. 48