



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

Reclamação n.º 133/21

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

No dia 13/07/21, na sede deste Tribunal e via zoom, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

Dr^a. Paula Fernandes, jurista deste Tribunal.

[REDACTED], a demandante.

[REDACTED], mandatário do demandado.

Aberta a audiência, após ter tentado a conciliação entre as partes, passou a ouvir demandante e representante da demandada, tendo aquela pedido

-que esta seja condenada a devolver-lhe no valor de 291,20 € referente à comissão de estudo do dossier e 218,40 € da comissão de avaliação.

De seguida foram ouvidas as seguintes testemunhas:

[REDACTED], 39 anos de idade, bancária, residente em Coimbra.

Prestou juramento legal e aos costumes disse trabalhar há 22 anos para o reclamado, mas que tal facto não a impede de dizer a verdade.

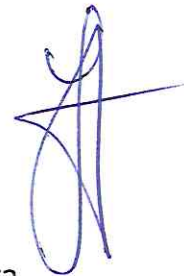
Tomou conhecimento dos factos em virtude de, no desenvolvimento da sua actividade profissional, o caso lhe ter passado pelas mãos.

[REDACTED], 40 anos de idade, bancária, residente em Coimbra.

Prestou juramento legal e aos costumes disse trabalhar para o reclamado há 16 anos, mas que tal facto não a impede de dizer a verdade.

Tomou conhecimento dos factos em virtude de ter acompanhado o processo na parte final, a partir de meados de Janeiro.

[REDACTED], 57 anos de idade, bancário, residente em Coimbra



Prestou juramento legal e aos costumes disse trabalhar para a demandada há 20 anos, mas que tal facto não o impede de dizer a verdade.

Tomou conhecimento dos factos em virtude do desenvolvimento da sua actividade profissional, tendo acompanhado o processo já na parte final.

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:

1.O [redacted] é uma instituição financeira do tipo [redacted] [redacted] cuja actividade se define pelo recebimento de depósitos e a concessão de empréstimos.

2.No âmbito da sua actividade, a reclamante submeteu um pedido de financiamento para aquisição de habitação própria e permanente, pelo valor de € 50.400,00 com um prazo de 21 anos.

3.No âmbito do referido pedido de financiamento, foi facultada à Reclamante uma FINE – Ficha de Informação Normalizada Europeia, referente à proposta n.º [redacted] conforme Doc. n.º 2.

4.Consta no referido documento que, independentemente da contratação do empréstimo, a Reclamante sempre teria que liquidar a Comissão de Estudo de Dossier no valor de € 280,00 acrescido de Imposto do Selo num total de € 291,20.

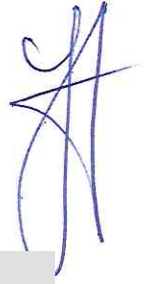
5. De igual forma, e independentemente da contratação do empréstimo a Reclamante sempre teria que liquidar a Comissão de Avaliação do Imóvel, objecto do pedido de financiamento, no valor de € 210,00 acrescido de Imposto do Selo, num total de €218,40.

6. Valores que seriam liquidados por débito na conta à ordem n.º [REDACTED], associada ao pedido de financiamento, no momento da análise do empréstimo e no momento da avaliação, respectivamente nos dias 2.10.20 e 14.10.20.

7. Tais comissões correspondem à cobrança dos expedientes administrativos e técnicos suportados pelo [REDACTED] para análise do pedido de financiamento, sem que a Reclamante tenha decido contratar o crédito.

8. Desde Março de 2020 que a pandemia tornou processos mais lentos em virtude da adaptação a novas realidades de trabalho [teletrabalho], situações de doença, apoio à família e impossibilidade de realização de deslocações movidas pelas impostas restrições à liberdade individual fruto do estado de Emergência sucessivamente decretados.

9. As repartições públicas e conservatórias encontravam-se com atendimento condicionado.



10. A avaliação ao imóvel foi feita pelo Avaliador [REDACTED]

[REDACTED] utilizando o método comparativo e o método de custo, tendo declarado no relatório elaborado que:

“Recorreu-se a imóveis semelhantes para o método comparativo, disponíveis no mercado envolvente e semelhante, considerando para o imóvel em avaliação, moradia de habitação antiga, com logradouro, de Rés do Chão situada [REDACTED] usada. Vistoria pelo exterior devido à situação de Estado de Emergência provocado pela COVID-19, com fornecimento de imagens pelo Promitente Comprador. (...)” conforme relatório que se junta como Documento n.º 3.

11. Evidenciou-se a falta de harmonização do número de pisos entre a Certidão do Registo Predial e a Caderneta Predial Urbana.

12. O que levou à necessária rectificação, com o conseqüente adiamento na conclusão do processo de financiamento.

13. Em 4 de Novembro de 2020 foi comunicado à Autora a aprovação do financiamento.

14. Na Certidão do Registo Predial e Caderneta Predial Urbana verificou-se uma discrepância entre a área de implementação do edifício o que originou novas rectificações ao Modelo 1.

15.No dia 22.1.21 a reclamante enviou por email a rectificação.

16. Por e-mail, remetido pela Reclamante ao reclamado no dia 01/02/2021, esta comunicou que se não existisse resposta até ao dia 02/02/2021 dava o pedido sem efeito.

17.No dia 02/02/2021 a Reclamante decidiu pôr termo ao pedido de financiamento apresentado

18.No dia 3.2.21 escreveu no livro de reclamações.

19. No dia 15.2.21 o reclamado entrou em contacto com a reclamante para que escolhesse dois dias e duas datas para se proceder á escritura.

20.No dia 17.2.21 a reclamante comunicou que queria cancelar o processo.

21. Alguns telefonemas e emails não foram respondidos e outros não foram atempadamente.

22.O reclamado em 25.02.21 em carta dirigida à reclamante lamentou que a análise técnica ao pedido de financiamento não tenha correspondido com as expectativas.

#

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos da demandante e das testemunhas inquiridas.

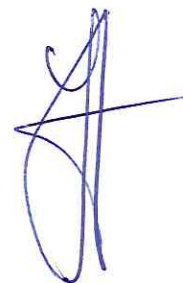
#

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra, 2021-07-13



(João Carlos Pires Trindade)



Conclusão, 2021-07-15

#

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º 133/21

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Sumário:

-Contrato-Resolução

-Incumprimento definitivo

Artigos: Código Civil – 432.º, n.º 1, 801.º, 802.º, 808.º

I- A resolução contratual, quando não convencionada pelas partes, depende da verificação de um fundamento legal (cf. art. 432.º, n.º 1, do CC), recaindo sobre a parte que resolve o contrato o ónus de alegar e provar o fundamento que justifica a destruição do vínculo contratual.

II- O fundamento da resolução, como decorre dos arts. 801.º, n.º 2, e 802.º, n.º 1, do CC, é a impossibilidade de cumprimento da prestação determinativa do incumprimento definitivo.

III- O incumprimento do contrato pode verificar-se, designadamente, pelo comportamento do devedor que exprima, inequivocamente, a vontade de não querer cumprir o contrato, por não ter sido observado o termo das obrigações de prazo fixo absoluto, por, em caso de mora, o credor perder o interesse que tinha na prestação ou quando esta não for realizada no prazo que razoavelmente lhe for fixado pelo credor (cf. art. 808.º, n.º 1, do CC).

IV - O eventual cumprimento defeituoso da reclamada geraria somente a obrigação de correcção dos defeitos e já não o incumprimento definitivo da obrigação.

#

I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende a demandante que o reclamado seja condenado a devolver-lhe no valor de 291,20 € referente à comissão de estudo do dossier e 218,40 € da comissão de avaliação.

#

2-Alega para tanto e em resumo que fez um pedido de financiamento para aquisição de habitação, mas pela demora no processo, não atendimento de telefonemas, ausência de respostas a emails foi obrigada a recorrer a outro banco.

#



3- A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão da demandante alegando que

1.º [REDACTED] é uma instituição financeira do tipo [REDACTED] cuja actividade se define pelo recebimento de depósitos e a concessão de empréstimos.

2.º No âmbito da sua actividade, a Reclamante submeteu um pedido de financiamento para aquisição de habitação própria e permanente, pelo valor de € 50.400,00 com um prazo de 21 anos. Conforme Documento n.º 1, cujo teor se considera integralmente reproduzido para todos os efeitos legais, assim como todos os que se juntarão.

3.º No âmbito do referido pedido de financiamento, foi facultada à Reclamante uma FINE – Ficha de informação Normalizada Europeia, referente à proposta n.º [REDACTED], conforme Documento n.º 2.

4.º Consta no referido documento que independentemente da contratação do empréstimo a Reclamante sempre teria que liquidar a Comissão de Estudo de Dossier no valor de € 280,00 acrescido de Imposto do Selo num total de € 291,20.

5.º De igual forma, e independentemente da contratação do empréstimo a Reclamante sempre teria que liquidar a Comissão de

Avaliação do Imóvel, objecto do pedido de financiamento, no valor de € 210,00 acrescido de Imposto do Selo, num total de €218,40.

6.ºValores que seriam liquidados por débito na conta à ordem n.º [REDACTED], associada ao pedido de financiamento, no momento da análise do empréstimo e no momento da avaliação, respectivamente.

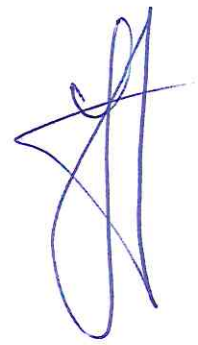
7.ºConforme informação vertida na Ficha de informação Normalizada Europeia que foi entregue e explicada à Reclamante, nomeadamente:

8.ºTais comissões correspondem à cobrança dos expedientes administrativos e técnicos suportados pelo [REDACTED] para análise do pedido de financiamento, sem que a Reclamante tenha decido contratar o crédito.

9.ºExpedientes exigidos por lei, nomeadamente nos artigos 16.º e seguintes do Decreto Lei n.º 74- A/2017 de 23 de Julho, Aviso n.º 5/2017 e Instrução n.º 19/2017 ambos do Banco de Portugal.

Acontece que,

10.ºConforme facto notório nos termos do artigo 412.º do Código de Processo Civil, desde Março de 2020 que o Mundo e Portugal enfrentam uma pandemia que tornou processos mais lentos em virtude da adaptação a novas realidades de trabalho [teletrabalho], situações



de doença, apoio à família e impossibilidade de realização de deslocações movidas pelas impostas restrições à liberdade individual fruto do estado de Emergência sucessivamente decretados.

11.ª Ainda assim, foi concretizada, com sucesso a avaliação ao imóvel pelo Avaliador [REDACTED] utilizando o método comparativo e o método de custo, tendo declarando no relatório elaborado que:

“Recorreu-se a imóveis semelhantes para o método comparativo, disponíveis no mercado envolvente e semelhante, considerando para o imóvel em avaliação, moradia de habitação antiga, com logradouro, de Rés do Chão situada [REDACTED] usada. Vistoria pelo exterior devido à situação de Estado de Emergência provocado pela COVID-19, com fornecimento de imagens pelo Promitente Comprador. (...)” conforme relatório que se junta como Documento n.º 3.

12.ª Acresce que se evidenciou a falta de harmonização do número de pisos entre a Certidão do Registo Predial e a Caderneta Predial Urbana.

13.ª O que levou à sua necessária rectificação, com o conseqüente adiamento na conclusão do processo de financiamento.

14.ºPese embora tenha sido comunicado à Autora a aprovação do financiamento solicitado, conforme Documento nº 4.

15.ºReforçando que as repartições públicas e conservatórias se encontravam com atendimento condicionado.

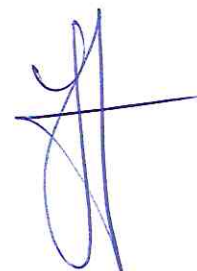
16.ºDe igual forma, conforme se evidencia pela Certidão do Registo Predial e Caderneta Predial Urbana uma discrepância entre a área de implementação do edifício o que originou novas retificações ao Modelo 1, Conforme Documento n.º 5, 6, 7 e 8.

17.ºSem prejuízo de tais correcções , e de [REDACTED] lamentar que a análise técnica ao pedido de financiamento não tenha correspondido com as expectativas da Reclamante, conforme carta datada de 25/02/2021 e que se junta como Documento n.º 9

18.ºCerto é que por e-mail, remetido pela Reclamante ao [REDACTED] no dia 01/02/2021 junto aos presentes autos com a reclamação, esta comunicou que se não existisse resposta até ao dia 02/02/2021 dava o pedido sem efeito.

19.ºClaro se torna que no dia 02/02/2021 a Reclamante decidiu por termo ao pedido de financiamento apresentado.

Assim,



20.º Nos termos contratados e independentemente de tal decisão, a Reclamante autorizou o [REDACTED] a debitar na sua conta à ordem o valor correspondente à comissão de estudo de dossier e de avaliação do imóvel, o que veio a acontecer conforme Documento n.º 10 e 11.

21.º Mais, não corresponde à verdade que [REDACTED] tenha deixado de responder à Reclamante ou prestar esclarecimentos e solicitar junto dos seus prestadores de serviço a rápida conclusão do processo de financiamento.

22.º Sem prejuízo do [REDACTED] tudo ter feito para concluir o processo dentro dos timings esperados pela Reclamante, certo é que as necessárias correcções matriciais conjugadas com a situação pandémica vieram agravar o tempo necessário para a conclusão do processo.

23.º E, independentemente de tal factualidade, certo é que a Reclamante decidiu não formalizar o contrato, bem sabendo que já tinha procedido à liquidação das comissões de estudo de dossier e de avaliação do imóvel que seriam sempre devidas independentemente da concretização, ou não, do contrato de mútuo.

De igual forma,

24.º [REDACTED] expressamente impugna toda a matéria que se encontre em oposição com a presente contestação bem como o alcance atribuído a documentação junta com a Reclamação.

25.º Termos em que deverá improceder o pedido da Reclamante.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

II- FUNDAMENTOS

#

a- Matéria de facto provada

1. [REDACTED] uma instituição financeira do tipo [REDACTED] cuja actividade se define pelo recebimento de depósitos e a concessão de empréstimos.



2.No âmbito da sua actividade, a reclamante submeteu um pedido de financiamento para aquisição de habitação própria e permanente, pelo valor de € 50.400,00 com um prazo de 21 anos.

3.No âmbito do referido pedido de financiamento, foi facultada à Reclamante uma FINE – Ficha de informação Normalizada Europeia, referente à proposta n.º [REDACTED], conforme Doc. n.º 2.

4.Consta no referido documento que, independentemente da contratação do empréstimo, a Reclamante sempre teria que liquidar a Comissão de Estudo de Dossier no valor de € 280,00 acrescido de Imposto do Selo num total de € 291,20.

5.De igual forma, e independentemente da contratação do empréstimo a Reclamante sempre teria que liquidar a Comissão de Avaliação do Imóvel, objecto do pedido de financiamento, no valor de € 210,00 acrescido de Imposto do Selo, num total de €218,40.

6.Valores que seriam liquidados por débito na conta à ordem n.º [REDACTED], associada ao pedido de financiamento, no momento da análise do empréstimo e no momento da avaliação, respectivamente nos dias 2.10.20 e 14.10.20.

7.Tais comissões correspondem à cobrança dos expedientes administrativos e técnicos suportados pelo [REDACTED] para

análise do pedido de financiamento, sem que a Reclamante tenha decido contratar o crédito.

8. Desde Março de 2020 que a pandemia tornou processos mais lentos em virtude da adaptação a novas realidades de trabalho [teletrabalho], situações de doença, apoio à família e impossibilidade de realização de deslocações movidas pelas impostas restrições à liberdade individual fruto do estado de Emergência sucessivamente decretados.

9. As repartições públicas e conservatórias encontravam-se com atendimento condicionado.

10. A avaliação ao imóvel foi feita pelo Avaliador [REDACTED] utilizando o método comparativo e o método de custo, tendo declarando no relatório elaborado que:

“Recorreu-se a imóveis semelhantes para o método comparativo, disponíveis no mercado envolvente e semelhante, considerando para o imóvel em avaliação, moradia de habitação antiga, com logradouro, de Rés do Chão situada [REDACTED], usada. Vistoria pelo exterior devido à situação de Estado de Emergência provocado pela COVID-19, com fornecimento de imagens pelo Promitente Comprador. (...)” conforme relatório que se junta como Documento n.º 3.



11. Evidenciou-se a falta de harmonização do número de pisos entre a Certidão do Registo Predial e a Caderneta Predial Urbana.

12. O que levou à necessária rectificação, com o consequente adiamento na conclusão do processo de financiamento.

13. Em 4 de Novembro de 2020 foi comunicado à Autora a aprovação do financiamento.

14. Na Certidão do Registo Predial e Caderneta Predial Urbana verificou-se uma discrepância entre a área de implementação do edifício o que originou novas rectificações ao Modelo 1.

15. No dia 22.1.21 a reclamante enviou por email a rectificação.

16. Por e-mail, remetido pela Reclamante ao reclamado no dia 01/02/2021, esta comunicou que se não existisse resposta até ao dia 02/02/2021 dava o pedido sem efeito.

17. No dia 02/02/2021 a Reclamante decidiu pôr termo ao pedido de financiamento apresentado

18. No dia 3.2.21 escreveu no livro de reclamações.

19. No dia 15.2.21 o reclamado entrou em contacto com a reclamante para que escolhesse dois dias e duas datas para se proceder à escritura.

20.No dia 17.2.21 a reclamante comunicou que queria cancelar o processo.

21. Alguns telefonemas e emails não foram respondidos e outros não foram atempadamente.

22.O reclamado em 25.02.21 em carta dirigida à reclamante lamentou que a análise técnica ao pedido de financiamento não tenha correspondido com as expectativas.

FUNDAMENTAÇÃO

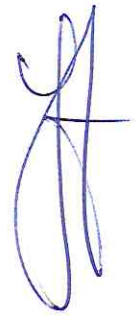
A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos da demandante e das testemunhas inquiridas.

#

b- O mérito da causa

O Resolução do contrato

A pretensão do reclamante assenta na inércia e atrasos do reclamado no sentido de desenvolver todo o processo de empréstimo com vista à concretização da escritura em tempo razoável, em suma na prestação de um serviço de qualidade, como impõe o artº 3º , a) e 4º da Lei 24/96 – 31/1(Lei de defesa do consumidor).



Impunha-se-lhe fazer prova (artº 342º, nº 1 do Código Civil) dos factos que permitissem ao tribunal concluir que o reclamado prestou um serviço defeituoso. Ora tal não aconteceu já que na nossa perspectiva alguns telefonemas e emails que não foram respondidos e outros não foram atempadamente, não são suficientes para qualificar a actuação do reclamado como violadora do referido direito a reclamante a um serviço de qualidade. Para tal nem é necessário trazer à colação os problemas com os documentos apresentados por esta e o período que se atravessou com a pandemia

Mas para o caso de assim não se entender apreciaremos a situação noutra perspectiva.

Em 02/02/2021 a Reclamante decidiu pôr termo ao pedido de financiamento que confirmou em 17/2/21 após no dia 15.2.21 o reclamado ter entrado em contacto para que escolhesse dois dias e duas datas para se proceder á escritura.

Desta actuação resulta que quis acabar com o contrato.

Com a resolução do contrato, extinguiu-se o vínculo contratual e conseqüentemente inviabilizou-se a possibilidade da reclamada substituir a porta.

Com efeito, a declaração resolutiva pode fazer-se mediante declaração à outra parte, como resulta do art. 436º do C.Civil. Trata-se

de declaração (receptícia) que se torna eficaz logo que chega ao destinatário, ou é dele conhecida (art. 224º n.º1). Nesta conformidade, tal declaração, no caso vertente, tornou-se eficaz logo que a reclamada recebeu a tal declaração e se inteirou do respectivo conteúdo. Nessa altura deve reputar-se eficaz aquela declaração resolutiva.

Com esta declaração o reclamante destruiu ou extinguiu a relação contratual. É que, como refere o Prof. Antunes Varela⁽¹⁾, “a resolução é a destruição da relação contratual, operada por um dos contraentes, com base num facto posterior à celebração do contrato”.

A resolução contratual, quando não convencionada pelas partes, depende da verificação de um fundamento legal, como decorre do disposto no art. 432º n.º 1 do C. Civil. Recai, assim, sobre a parte que resolve o contrato o ónus de alegar e provar o fundamento que justifica a destruição do vínculo contratual.

O fundamento da resolução é, como decorre do art. 801º n.º 2 e 802º n.º 1 do C. Civil, a impossibilidade de cumprimento da prestação, determinativa do incumprimento definitivo.

O incumprimento do contrato pode verificar-se, designadamente, pelo comportamento do devedor que exprima, inequivocamente, a vontade de não querer cumprir o contrato, por não

¹ Das Obrigações em Geral, 7ª edição, II Volume, pág. 275)

ter sido observado o termo nas obrigações de prazo fixo absoluto, por, em caso de mora, o credor perder o interesse que tinha na prestação, ou quando esta não for realizada no prazo que razoavelmente lhe for fixado pelo credor (art. 808º nº 1 do C. Civil).

Revertendo estes princípios para o caso dos autos, não poderemos deixar de concluir que a reclamante resolveu o contrato sem que qualquer destas hipóteses se tenha verificado por banda da outra parte. Com efeito, não existe qualquer declaração do reclamado no sentido de não querer cumprir o contrato . O que resulta da factualidade dada como provada é que a reclamada não descurou a obrigação de desenvolver todo o processo com vista à escritura.

Afigura-se-nos deste modo que não se demonstrando existir nos termos do negócio, causa da sua resolução convencional, o reclamante não poderia, legalmente, resolver o contrato.

Simultaneamente com a declaração resolutiva que proferiu o reclamante constituiu-se na situação de não cumprir definitivamente o contrato .

Portanto o respectivo não cumprimento é-lhe imputável, tanto mais que não logrou demonstrar, como lhe competia, que o frigorífico não funcionava por causa do defeito na porta.

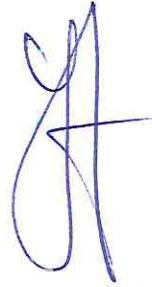
O pressuposto da resolução é, em regra, o incumprimento da obrigação principal, a realização do contrato conforme a inerente vinculação. A obrigação, porém, pese embora não seja cumprida, poderá ser executada de forma defeituosa.

Como se referiu foi num eventual cumprimento defeituoso da obrigação que o reclamante justificou a resolução contratual.

Mas mesmo que assim fosse, um incumprimento defeituoso gera somente, segundo cremos, a obrigação de correcção dos defeitos e já não um incumprimento definitivo da obrigação. Como refere Galvão Telles⁽²⁾ “aquele que executa mal é obrigado, em princípio, a corrigir do defeito ou, se a correcção não se torna possível, a substituir a prestação imperfeita por outra perfeita”. Também Antunes Varela⁽³⁾, excluindo os casos em que a irregularidade ou deficiência da prestação a afastam de tal forma da prestação exigível (em que o interesse do credor fica inteiramente por preencher) em que existirá uma situação de incumprimento ou mora, existirão casos “em que o credor, por analogia com o disposto no art. 808º nº 1, poderá exigir do devedor que corrija ou substitua a prestação defeituosa dentro do prazo razoável que para o efeito lhe fixar, sob pena de considerar a como definitivamente não

² Direito das Obrigações, 7ª edição, pág. 337

³ Das Obrigações em Geral, Vol. II, 7ª edição, págs.128 e 129.



cumprida”. Da mesma forma sustenta Almeida Costa⁽⁴⁾ “se o credor recusa a prestação defeituosa, passa-se também a um problema de incumprimento definitivo ou de mora (arts. 918º e 1032º)”.⁽⁵⁾

No caso vertente e dado que notoriamente a natureza do vício era susceptível de correcção, como até foi com a indicação de dias para a realização da escritura, a reclamante deveria conceder, antes da resolução contratual, a possibilidade de tal se concretizar não obstante algum atraso, que a reclamante não justificou inultrapassável para o desígnio em vista, aquisição de casa.

Como tal não poderemos dar guarida à pretensão do reclamante.

#

⁴ Direito das Obrigações, 11ª edição, pág. 1061

⁵ Ac. STJ 26-6-2021-Proc. 2984/04



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

III- DECISÃO

#

Julgando improcedente a reclamação dela se absolve o reclamado.

Sem custas.

Valor: €509,60

Notifique.

30-7-21

(João Carlos Pires Trindade)