



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 1571/2019

Requerente: Daniela

Requerida: Banco S.A.

1. Relatório

1.1. A requerente, referindo que, em janeiro de 2015, no balcão do Porto da requerida, celebrou contrato de crédito à habitação com a demandada no valor de € 100.000,00 (cem mil euros), alegou que o pedido de crédito foi efetuado ao abrigo de protocolo de cooperação concluído entre a requerida e a Ordem dos Médicos (da qual a demandante é membro registado) e, como tal, estava isento de comissão de abertura de *dossier*. Mais aduziu que, no dia 05.01.2015, foi debitada na conta bancária da requerente a quantia de € 265,00 (duzentos e sessenta e cinco euros), referente à comissão de abertura de *dossier*, cobrança essa que a aqui demandante questionou por diversas vezes, seja junto do balcão acima referido, seja por carta datada de 25.05.2017. Acrescentou, ainda, que, em resposta àquela missiva datada de 01.09.2017, a Direção de Coordenação da Qualidade da requerida referiu que o empréstimo foi realizado ao abrigo de uma campanha, o que não corresponde à verdade. Alegou, por último, que, na negociação decorrida no mês de dezembro de 2014, o construtor/vendedor do imóvel afirmou que não seria cobrada comissão de avaliação e que estava autorizado pela demandada a dar informação no sentido de que o banco oferecia um *spread* de 2,35%, o qual foi praticado. Salientando, por último, que, em contacto junto do balcão da requerida, foi dito pelo senhor gerente do mesmo que o valor da comissão de abertura de *dossier* seria devolvido, o que não ocorreu até à presente data, pede que a ação seja julgada procedente e, em consequência, seja a requerida condenada a restituir à requerente a quantia de € 265,00 (duzentos e sessenta e cinco euros).

1.2. Nos termos do artigo 14.º, n.º 5 do Regulamento do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), a requerida apresentou contestação oral, na qual, defendendo que inexistente fundamento fático ou legal que sustente a pretensão da requerente, começou por alegar que, ao contrário do aduzido pela demandante, o contrato de crédito à habitação não foi celebrado ao abrigo de um protocolo de cooperação entre a demandada e a Ordem dos Médicos, mas antes nos termos de uma campanha comercial em vigor, àquela data, de fomento à construção, a qual previa a isenção de cobrança da comissão de avaliação prevista no preçário geral do banco requerido, o que encontra respaldo na carta de aprovação do mútuo

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

oportunamente enviada à requerente e que juntou aos autos sob Documento 1. Nesta decorrência, mais aduziu que a referida carta de aprovação foi acompanhada da Ficha de Informação Normalizada (FIN) do empréstimo, da qual resulta, sob ponto 6.1., a cobrança de comissão de abertura de *dossier*, precisamente a comissão cuja cobrança a requerente ora alega ser indevida, ou seja, ao contrário do alegado pela demandante, o empréstimo foi concedido ao abrigo de campanha especial que previa, apenas, a isenção de uma outra comissão – a comissão de avaliação –, sendo, assim, legítima e conforme ao acordo alcançado entre as partes, a cobrança da comissão de abertura de *dossier*, até porque as duas ofertas não eram cumuláveis entre si. Acrescentou, ainda, que a aqui demandante ficou inclusivamente beneficiada com a formalização do empréstimo ao abrigo da campanha de fomento à construção, dado que gozou de isenção de comissão de avaliação no valor de € 282,90 (duzentos e oitenta e dois euros e noventa cêntimos), IVA incluído, uma isenção de comissão de valor superior àquela a que acederia caso o mútuo bancário tivesse sido celebrado ao abrigo do protocolo concluído entre a aqui demandada e a Ordem dos Médicos, cenário em que ficaria isenta, apenas, da comissão de abertura de *dossier*, no valor de € 275,60 (duzentos e setenta e cinco euros e sessenta cêntimos), já incluído Imposto do Selo. Referindo, por último, que o *spread* que veio a ser aplicado ao longo do período de vigência do contrato de crédito à habitação corresponde ao que foi acordado entre as partes, concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação totalmente improcedente, absolvendo a requerida do pedido.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à requerente o direito à restituição da quantia de € 265,00 (duzentos e cinquenta e cinco euros).

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há uma questão substantiva nuclear a resolver: a questão de saber se as partes acordaram na isenção da comissão de *dossier*.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) A requerida tem por objeto social o exercício da atividade bancária, recebendo depósitos ou outros fundos reembolsáveis, concedendo crédito por sua própria conta e praticando toda a universalidade das operações e actos de prestação de serviços permitidos por lei aos Bancos e, no âmbito da sua atividade de crédito predial, a demandada exerce funções de intervenção especializada no fomento à construção civil e obras públicas, no crédito à habitação e restantes operações imobiliárias;
- b) A requerente encontra-se inscrita na Ordem dos Médicos e exerce a atividade profissional de pediatra – facto que se julga provado com base nas declarações do representante da requerente em sede de audiência de julgamento arbitral realizada em 14.10.2019;
- c) Em data não concretamente apurada, mas anterior a 09.12.2014, a requerida e a Ordem dos Médicos celebraram “Protocolo de Cooperação”, o qual *«tem como finalidade o estabelecimento das vantagens para os membros e colaboradores da Ordem dos Médicos, na constituição de produtos e serviços do BANCO [a requerida] enumerados em anexo»*, nomeadamente conta ordenado, cartões, aplicações financeiras, crédito à habitação, crédito pessoal, crédito especializado e serviços de domiciliação, banca telefónica, NetB@nco e transferências nacionais intrabancárias e interbancárias – facto que se julga provado com base no documento de fls. 4-9 dos autos;
- d) Nos termos do ponto 4.2. do “Anexo ao Protocolo de Cooperação entre Banco e Ordem dos Médicos”, a contratação de crédito à habitação ao abrigo do protocolo encontra-se isenta de comissão de *dossier* – facto que se julga provado com base no documento de fls. 4-9 dos autos;
- e) Em dia não concretamente apurado do mês de dezembro de 2014, o construtor do imóvel sito no concelho do Porto, que havia celebrado protocolo com a requerida, informou a requerente que, caso celebrasse contrato de crédito à habitação com a demandada, não seria cobrada comissão de avaliação e a requerida praticaria um *spread* de 2,35% – facto que se julga provado com base nas declarações do representante da requerente e no depoimento da testemunha Olga Maria Bulhosa Coutinho Russo em sede de audiência de julgamento arbitral realizada em 14.10.2019;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- f) No dia 09.12.2014, o pai da requerente, dirigiu-se à agência Porto da requerida, a fim de solicitar informações sobre condições de concessão de crédito à habitação para aquisição do imóvel identificado em e) – facto que se julga provado com base nas declarações do representante da requerente e no depoimento da testemunha em sede de audiência de julgamento arbitral realizada em 14.10.2019;
- g) Nessa ocasião, o pai da requerente foi atendido pela funcionária da requerida, a quem transmitiu que o crédito à habitação seria celebrado pela demandante e que esta exercia a profissão de médica pediatra – facto que se julga provado com base nas declarações do representante da requerente e no depoimento da testemunha em sede de audiência de julgamento realizada em 14.10.2019;
- h) Com base nas informações transmitidas pelo pai da requerente, a funcionária da requerida facultou àquele cópia do “Protocolo de Cooperação” descrito em c) e veiculou que, caso fosse celebrado contrato de crédito à habitação ao abrigo do referido protocolo, atento o montante do empréstimo (€ 100.000,00) e o prazo para a sua amortização (30 anos), a requerida praticaria um *spread* de 2,49% e isentaria a requerente do pagamento de comissão de *dossier* – facto que se julga provado com base nas declarações do representante da requerente e no depoimento da testemunha em sede de audiência de julgamento realizada em 14.10.2019;
- i) Com data de 14.01.2015, a requerida emitiu e expediu uma missiva, que a requerente recebeu, na qual comunicou que «(...) a proposta de empréstimo acima referenciada [Empréstimo: 0030.00491276530; Balcão: Porto] solicitada por V. Exa(s). foi aprovada e aceite pelo BANCO SANTANDER TOTTA, S.A., pelo que o empréstimo será concedido nos termos constantes da Ficha de Informação Normalizada (FIN) em anexo. (...)» – facto que se julga provado com base no documento de fls. 18-30 dos autos e nas declarações do representante da requerente em sede de audiência de julgamento realizada em 14.10.2019;
- j) De acordo com a Ficha de Informação Normalizada (FIN) anexada à carta de aprovação do pedido de mútuo bancário, as partes celebraram contrato de crédito para aquisição de habitação própria permanente designado “Taxa Variável”, sujeito ao regime geral, nos termos do qual a requerida se obrigou a emprestar a quantia de € 100.000,00 (cem mil euros) e a requerente ficou adstrita à amortização do capital mutuado e ao pagamento de juros à Taxa Anual Nominal de 2,679% (Euribor a 12 meses 0,329% + *spread* de 2,35%) em 360 prestações mensais, encontrando-se esta

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- última obrigação garantida com hipoteca sobre o imóvel identificado em e) – facto que se julga provado com base no documento de fls. 18-30 dos autos;
- k) Ainda de acordo com aquela Ficha de Informação Normalizada (FIN), *maxime* o ponto 6.1. do apartado “C. Custo do Empréstimo”, a requerente obrigou-se ao pagamento de “comissão de *dossier*”, no valor de € 275,60 (duzentos e setenta e cinco euros e sessenta cêntimos), já incluído Imposto do Selo à taxa de 4%, após aprovação do empréstimo – facto que se julga provado com base no documento de fls. 18-30 dos autos;
- l) Em 15.01.2015, foi debitada na conta de depósitos à ordem da requerente com o n.º 0003.38743761020, domiciliada na agência Porto da requerida, a quantia de € 275,60 (duzentos e setenta e cinco euros e sessenta cêntimos) a título de “comissão de *dossier*” – facto que se julga admitido por acordo, atentas as posições exaradas nos articulados iniciais;
- m) A requerida não cobrou comissão de avaliação do imóvel à requerente – facto que se julga provado com base nas declarações do representante da requerente e no depoimento da testemunha em sede de audiência de julgamento realizada em 14.10.2019.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes, julga-se não provado que:

- a) O pedido de crédito à habitação foi efetuado ao abrigo do “Protocolo de Cooperação” descrito sob alínea c) do ponto 4.1.1. *supra*;
- b) Em contacto com a agência Porto da requerida, foi transmitido pelo respetivo gerente à demandante que o valor da comissão de *dossier* seria devolvido.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes, às declarações do representante da requerente (pai da aqui

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

demandante) e ao depoimento da testemunha (gestora de conta de clientes particulares na agência Porto – Rua Professor da requerida) em sede de audiência de julgamento arbitral realizada em 14.10.2019, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, cumpre desenvolver mais aturadamente, *hic et nunc*, a apreciação e valoração da prova carreada e produzida nestes autos, mormente as declarações do representante da requerente e a prova testemunhal oferecida pela requerida e, dessa forma, também concretizar os fundamentos que presidiriam às decisões em matéria de facto sob alíneas e) a i) e m) do ponto 4.1.1. *supra*, e ponto 4.1.2. desta sentença.

Assim, no que tange às declarações do representante da requerente, pelo mesmo foi dito, em resposta às questões colocadas pelo Tribunal e aos esclarecimentos solicitados pela Ilustre Mandatária da requerida, que assumiu o papel de interlocutor em nome da requerente (sua filha) junto da requerida, no âmbito do processo de formação do contrato de crédito à habitação, e que foi nessa qualidade que, em 09.12.2014, se dirigiu à agência Porto da demandada e interagiu com a funcionária, a fim de aquilatar das condições oferecidas pelo banco requerido para aquisição do imóvel pela demandante, referindo, então, que esta exercia a profissão de médica, tendo sido informado pela dita funcionária – conforme apontamento manuscrito pelo punho da funcionária constante a fls. 7 dos autos, em página do “Protocolo de Cooperação” celebrado entre a requerida e a Ordem dos Médicos que lhe foi apresentado na referida data – que seria praticado um *spread* de 2,49%. Mais declarou que, por outro lado, também no mês de dezembro de 2014, dialogou com o senhor António, que identificou como sendo representante da sociedade “S.A.” – sociedade de construção civil que edificou o imóvel sito no Porto com financiamento concedido pela requerida –, e que lhe recomendou a celebração de contrato de crédito à habitação com a demandada, visto que estaria isento de comissão de avaliação do imóvel. Tendo reconhecido que a requerente recebeu a carta de aprovação com Ficha de Informação Normalizada (FIN) anexa e que a assinatura aposta a fls. 30(verso), na qualidade de mutuária, é da autoria daquela, assim como não houve lugar ao débito de comissão de avaliação do imóvel, referiu, ainda, que, nos contactos que manteve com a requerida e com o construtor do prédio urbano, não foi feita qualquer alusão a campanha comercial de incentivo à construção. Sem prejuízo do que imediatamente antecede, certo é, também, que o representante da requerente, além da interação mantida em 09.12.2014, não foi capaz de relatar quaisquer outros contactos que estabeleceu com a requerida até à celebração do contrato de crédito à habitação, os quais,

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

expectavelmente, de acordo com as regras da experiência comum e da normalidade do acontecer, terão tido lugar, dado o papel que mencionou ter exercido no quadro da fase pré-contratual (tendo, mesmo, assinalado que a requerente, ao longo de todo o processo de formação do contrato, se limitou a subscrever o escrito a que o mesmo foi reduzido) e, bem assim, declarou, mesmo, que não se recordava de ter havido lugar a referência, por qualquer dos contraentes, ao “Protocolo de Cooperação” concluído entre a requerida e a Ordem dos Médicos, em janeiro de 2015, o que seria, de igual modo, provável que se tivesse verificado, na perspetiva da formação da convicção (até data próxima da celebração do contrato) em que assenta o pedido formulado pela requerente. Por último, declarou o representante da requerente que não foi na sua presença que, alegadamente, o gerente da agência da requerida se comprometeu a restituir o valor cobrado a título de comissão de *dossier*, sendo que, relativamente a esta concreta asserção, nenhuma prova foi carreada ou produzida pela requerente.

Por sua vez, quanto ao depoimento da testemunha, sem embargo das reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na apreciação crítica da prova testemunhal, desde logo por força da falibilidade que lhe é sobejamente reconhecida (e que é considerada no âmbito da livre valoração que lhe é consentida), mas mais ainda quando a depoente mantém uma vínculo laboral com uma das partes processuais – no caso, a requerida – de quem é funcionária (reservas e cautelas estas que também se colocam, obviamente, no plano da valoração das declarações do representante da requerente, dado tratar-se de um meio probatório assente nas afirmações de um interveniente processual que atua em representação de um sujeito obviamente interessado no objeto do litígio), cremos, ainda assim, que a testemunha se apresentou em Tribunal a relatar de forma clara, objetiva e sem hesitações os factos que eram do seu conhecimento direto. Mais concretizadamente, declarou a testemunha, a instâncias da Ilustre Mandatária da requerida, que, de facto, manteve um primeiro contacto presencial com o representante da requerente, na agência onde exerce a sua atividade profissional, tendo aquele manifestado interesse em conhecer as condições oferecidas pela requerida para concessão de crédito à habitação à sua filha, “já com imóvel em vista” (e que veio a constituir o imóvel adquirido com recurso ao mútuo bancário). Prosseguiu a depoente, assinalando que, naquela ocasião, o pai da requerente afirmou que a sua filha era médica, porquanto lhe facultou cópia do protocolo celebrado entre a requerida e a Ordem dos Médicos, na qual fez consignar – reconhecendo a autoria das observações manuscritas a fls. 7 dos autos – que, ao abrigo daquele protocolo e atento o montante do empréstimo (€ 100.000,00) e o prazo para a sua amortização

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

(30 anos), seria proposto pela demandada um *spread* de 2,49%, ressalvando, contudo, que, naquela data, a requerente não era, sequer, cliente da requerida e não haviam sido facultados elementos que permitissem aferir da sua taxa de esforço (e.g. declarações Modelo 3 de IRS e recibos de vencimento). Mais referiu a testemunha, após ter sido confrontada com o documento de fls. 18-30 dos autos e com o alegado sob artigos 7.º e 8.º do requerimento inicial, que o contrato de crédito à habitação em apreço nesta instância foi celebrado ao abrigo de Protocolo de Fomento à Construção, isto porque, nessa modalidade de operação de crédito, a requerida concede financiamento ao proprietário de terreno (e seu parceiro) para construção de imóvel, o qual é objeto de uma avaliação conjunta, posteriormente repercutida em cada uma das frações, realidade que permite isentar o futuro adquirente de tais frações da comissão de avaliação, expressamente prevista no preçário geral do banco requerido. Frisou, por último, que manteve contactos telefónicos (no período anterior à celebração do contrato) e presenciais (no ato da celebração do contrato de crédito à habitação e na data da outorga da escritura pública de compra e venda do imóvel) com a requerente, tendo ficado acordado, no âmbito daqueles primeiros contactos, a adoção das condições contratuais da campanha de fomento à construção, as quais determinavam a cobrança de um *spread* mais baixo (comparando com as condições aplicáveis ao abrigo do “Protocolo de Cooperação”) e uma tramitação mais célere, dada a pré-existência de avaliação do imóvel.

Em face de tudo quanto antecede, considerando a expressa previsão de cobrança da comissão de *dossier* na Ficha de Informação Normalizada (FIN) que acompanha a carta de aprovação da proposta de empréstimo (embora sem referência explícita à aplicação da campanha promocional de fomento à construção no ponto 2.1. do item “B. Descrição das Características do Empréstimo”, campo que surge em branco na FIN), a adoção, de comum acordo, do *spread* de 2,35%, veiculado pelo construtor do imóvel e parceiro da requerida, distinto e inferior àquele que seria adotado caso fossem observadas as condições contratuais do “Protocolo de Cooperação” celebrado entre a demandada e a Ordem dos Médicos, e ainda o facto de a requerente não ter logrado carrear ou produzir prova que permitisse sustentar, de forma objetiva, a existência de um investimento de confiança no sentido da aplicação do “Protocolo de Cooperação”, com a conseqüente isenção do pagamento da comissão de *dossier*, de acordo com a regra de distribuição do ónus da prova plasmada no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, julgou-se não provada a asserção, alegada pela requerente, sob alínea a) do ponto 4.1.2. desta decisão arbitral.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato de crédito à habitação celebrado entre requerente e requerida

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal curar de saber se requerente e requerida acordaram na isenção da comissão de *dossier*.

Porém, antes de nos pronunciarmos sobre a única questão a solucionar, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicáveis ao vínculo negocial celebrado entre requerente e requerida, cuja apreensão e compreensão se afiguram essenciais para, de seguida, respondermos à questão decidenda acima identificada.

Assim, atendendo à matéria de facto julgada provada, *maxime* às asserções constantes das alíneas i) e j) do ponto 4.1.1. desta sentença, reveste meridiana clareza que requerente, na qualidade de mutuária, e requerida, na qualidade de mutuante, celebraram contrato de crédito à habitação, nos termos do qual a segunda, instituição de crédito autorizada a conceder crédito, se obrigou a emprestar à primeira a quantia de € 100.000,00 (cem mil euros), a qual, por sua vez, ficou adstrita à amortização do capital mutuado e ao pagamento de juros à Taxa Anual Nominal¹ de 2,679% (Euribor² a 12 meses 0,329% + *spread*³ de 2,35%) em 360 prestações mensais.

¹ A taxa de juro anual nominal (TAN) representa o custo associado aos juros do empréstimo.

² As taxas EURIBOR (do inglês *Euro Interbank Offered Rate*) são as taxas de juro de referência do mercado monetário do euro para os prazos compreendidos entre uma semana e um ano, sendo calculadas diariamente como uma média das contribuições diárias de um conjunto de bancos de referência do mercado monetário do euro (o chamado “painel de bancos”). Estas taxas são usadas como referência em vários produtos financeiros, nomeadamente no crédito à habitação com taxa de juro variável.

³ Nos créditos à habitação com taxa de juro variável, a taxa de juro do empréstimo resulta da soma de duas componentes: o indexante ou taxa de referência, que é a Euribor, e o *spread*. O *spread* é livremente definido pela instituição de crédito para cada contrato de crédito à habitação. Na determinação do *spread*, a instituição pondera não só o risco de crédito do cliente, mas também as garantias do empréstimo, incluindo a relação entre o montante do empréstimo e o valor do imóvel sobre o qual é constituída uma hipoteca (rácio LTV ou *loan-to-value*).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Este contrato destinado à aquisição de habitação própria permanente é objeto de regulação especial pelo Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro⁴ (cf. artigo 1.º, n.º 1), diploma que consagra e densifica o regime geral de crédito (aplicado no caso dos autos) e os regimes especiais de crédito bonificado e de crédito jovem bonificado (artigo 2.º, n.º 1 e artigos 5.º a 17.º). No que respeita ao regime geral de crédito, dispõe aquele diploma que têm acesso ao mesmo, nomeadamente, os agregados familiares que afetem o produto do empréstimo concedido por instituição de crédito à aquisição de fogo destinado a habitação permanente (artigos 5.º e 6.º), cumprindo às partes, ao abrigo da liberdade contratual contemplada no artigo 405.º do Código Civil, a fixação do prazo do empréstimo (artigo 3.º, n.º 1) e a taxa de juro contratual aplicável (artigo 7.º, n.º 1), isto sem prejuízo da faculdade reconhecida ao mutuário de antecipar, total ou parcialmente, a amortização do empréstimo, sem cobrança de quaisquer encargos, com exceção dos expressamente previstos em disposição contratual (artigo 3.º, n.º 2). Mais determina, ainda, que a resolução do contrato pelo mutuante com fundamento em incumprimento apenas pode ter lugar na sequência da verificação de, pelo menos, três prestações vencidas e ainda não pagas pelo mutuário, não relevando, para o efeito, o incumprimento parcial, desde que o mutuário proceda ao pagamento do montante em falta e dos juros de mora eventualmente devidos até ao momento do vencimento da prestação seguinte (artigo 7.º-B, n.ºs 1 e 2).

Com particular relevância para a situação aqui em análise, sob a epígrafe “Regras complementares”, o Capítulo VI do Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro disciplina o processo de apreciação e decisão dos pedidos de crédito à habitação, preceituando, designadamente, que, uma vez concluída a fase de instrução – destinada ao cumprimento, pela instituição de crédito, da obrigação de avaliação de solvabilidade do mutuário, com recurso a informação necessária, suficiente e proporcionada sobre os rendimentos e as despesas daquela e outras circunstâncias financeiras e económicas que lhe digam respeito, obtida junto de fontes internas ou externas relevantes, entre as quais o próprio mutuário –, tem lugar a avaliação do

⁴ Estabelece o regime jurídico de concessão de crédito à habitação própria. À data dos factos em apreço nos presentes autos, este diploma vigorava com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro, que, aqui, se seguirá. Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação do respetivo compêndio legal, adiante se mencionarem. Nos termos do artigo 4.º, alínea e) do Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro, por “habitação própria permanente” entende-se “aquela onde o mutuário ou este e o seu agregado familiar irão manter, estabilizado, o seu centro de vida familiar”.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

imóvel pela instituição de crédito⁵ (*vide*, a este respeito, o artigo 30.º-A), a quem compete, de igual modo, assegurar a observância das “indispensáveis regras de segurança” e atender ao “perfil de risco” da operação de crédito na aprovação do empréstimo e fixação das respetivas condições (artigo 22.º, n.ºs 1, 2, 4 e 5). Além do mais, ainda no domínio daquele Capítulo VI, prescreve o artigo 23.º do diploma que vimos citando que os mútuos são garantidos por hipoteca da habitação adquirida, podendo esta garantia do cumprimento das obrigações do mutuário ser reforçada com a constituição de seguro de vida do mutuário e cônjuge ou outras garantias consideradas adequadas ao risco do empréstimo pela instituição de crédito mutuante, e estabelece o artigo 24.º que compete ao mutuante afixar e tornar públicas as condições dos empréstimos a conceder, mencionando, entre outros elementos: os regimes de crédito praticados; os prazos, regimes optativos de amortização e demais condições dos empréstimos; e os preços dos serviços prestados, comissões e outros encargos a suportar pelos mutuários (n.º 1).

Posto isto, uma vez caracterizado o vínculo negocial celebrado entre requerente e requerida e recorrido o essencial do regime jurídico consagrado no Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro, reveste meridiana clareza que estamos em presença de um contrato que foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (a requerente) e que, nessa medida, encerra a natureza de relação jurídica de consumo, entendida como o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)⁶.

E, bem assim, impõe-se sublinhar que o negócio jurídico em causa constitui um **contrato de adesão**, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela requerida e a aderente (aqui, requerente) não teve a possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante “RJCCG”), adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17.12., nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí

⁵ Salvo se se tratar de fogo construído ao abrigo de programa habitacional da administração central ou local, caso em que aquela instituição a poderá dispensar, aceitando o valor atribuído pelo organismo promotor.

⁶ Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto (em vigor desde 15.09.2019).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

estabelecido, integrado por normas materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram admissíveis e podem incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

Quando, como sucede na situação em apreço, está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua **aceitação** (artigo 4.º do RJCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos **deveres de comunicação e informação**, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º do RJCCG.

Exige-se, assim, às organizações utilizadoras de cláusulas contratuais gerais, o cumprimento de deveres destinados a mitigar a desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil⁷.

Quanto ao **dever de comunicação**, determina o artigo 5.º, n.º 1 do RJCCG que “[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[a] comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência”, impendendo o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3).

Já no que concerne ao **dever de informação**, o artigo 6.º do RJCCG dispõe, no seu n.º 1, que “[o] contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”, devendo aquele que utiliza cláusulas contratuais gerais ainda prestar “todos os esclarecimentos razoáveis solicitados” (n.º 2).

A inobservância de tais deveres pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º do RJCCG, com a **exclusão** (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º (alínea a)) e das cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo (alínea b)).

⁷ Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.04.2015, proferido no Processo n.º 294/2002.E1.S1, Relator: Maria Clara Sottomayor, disponível em <http://www.dgsi.pt/>



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Exige-se, em suma, portanto, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em <http://www.dgsi.pt/>, que o predisponente dê cumprimento aos “deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente” ao contrato e, para tanto, que “este tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação”.

Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do RJCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

Porém, sem prejuízo da inelutável vinculação do predisponente aos deveres que o oneram, **também o aderente**, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), **não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo conhecimento e obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente.**

E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional que se acaba de enunciar, os deveres de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do já citado n.º 2 do artigo 6.º do RJCCG, o legislador adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a “**possibilidade do conhecimento completo e efectivo das cláusulas por quem use de comum diligência**”⁸, todavia a intensidade e grau de exigência no cumprimento de tais deveres deve, naturalmente,

⁸ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas contratuais gerais: Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro*, Coimbra, Almedina, 1986, p. 25.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente.

Por último, por força do disposto no artigo 7.º do RJCCG, “[a]s cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes”, ou seja, em termos mais radicais do que os postulados nos artigos 221.º e seguintes do Código Civil, não só se reconhece a **prevalência das cláusulas negociadas em detrimento das cláusulas não negociadas**, mesmo que vertidas em documento escrito e assinado pelo aderente, como se consideram **imediatamente válidas as “estipulações verbais acessórias” anteriores àquele documento escrito**⁹.

4.2.2. Da questão de saber se as partes acordaram na isenção da comissão de *dossier*

No enalço do que se acaba de exaltar acima, como é sabido, na sociedade de informação em que hodiernamente vivemos, a tomada de decisões pelos consumidores no giro mercantil é condicionada, em grande medida, pelas informações prestadas pelo profissional, mormente no domínio de situações jurídicas em que a assimetria de formação, informação e domínio de conhecimentos técnicos se revela mais notória e a confiança no prestador de serviços constitui a pedra-de-toque no estabelecimento e desenvolvimento de uma relação com vocação de perdurabilidade, de que é exemplo paradigmático a situação jurídica bancária.

Consciente da realidade incontornável que se acaba de exaltar, o legislador nacional onerou as instituições de crédito com uma malha bastante exigente e apertada de regras de conduta no relacionamento com os clientes, pelo que o seu cumprimento exige a garantia, em permanência e “em todas as atividades que exerçam, [de] elevados níveis de competência técnica”, devendo, para tal, dotarem “a sua organização empresarial (...) [d]os meios humanos e materiais adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência” (artigo 73.º do RGICSF¹⁰) e procederem “com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados” (artigo 74.º do RGICSF), observando o critério de um “gestor criterioso e ordenado” (artigo 75.º do RGICSF), nomeadamente, no

⁹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2013, p. 58.

¹⁰ Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, sucessivamente alterado e com a redação atualmente em vigor que lhe foi conferida pela Lei n.º 23/2019, de 13 de março.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

cumprimento do dever de informação e assistência a que se encontram adstritas (artigo 77.º do RGICSF), imposto pelo princípio da boa-fé e pela proteção do cliente à exposição de riscos não calculados por um consumidor médio, insuscetíveis de serem por ele facilmente apreendidos em face da complexidade técnico-jurídico que habitualmente caracteriza a legislação setorial aplicável e as cláusulas contratuais (gerais) dos contratos bancários (como o contrato de crédito à habitação).

Este dever de informação e assistência positivado no diploma que veio codificar o Direito bancário institucional constitui uma especial projeção e densificação, adaptada para as particulares exigências que se impõem ao profissional tecnicamente competente, que conhece e domina as regras da *ars bancaria*, da obrigação que sempre decorreria para as instituições de crédito das normas jurídico-civilísticas dos artigos 485.º, n.º 2 e 573.º do Código Civil e das normas jurídico-consumerísticas do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor e dos já abundantemente explanados artigos 5.º e 6.º do RJCCG, estes últimos no contexto da celebração de contratos de adesão. E valem também aqui as considerações que já se produziram *retro* acerca do cumprimento daqueles deveres de comunicação adequada e de esclarecimento por parte das instituições de crédito, nomeadamente no que respeita à **diferente intensidade da informação** que, em concreto, deve observar-se, atendendo às qualificações académicas e profissionais e à experiência no giro bancário de cada cliente, e à **repartição do ónus da prova** quanto ao cumprimento do dever de informação, recaindo o *onus probandi* sobre o banqueiro, uma regra de julgamento que não afasta nem é incompatível com a defesa de um comportamento pró-ativo do cliente na promoção do efetivo conhecimento e obtenção de informação acerca dos principais ditames da operação bancária em causa (o que não se confunde, sublinha-se, com a defesa de um ónus de “autoinformação” do consumidor).

Estreitamente concatenado com a intensidade da informação está ainda – acrescenta-se – a **seletividade na informação** veiculada ao cliente pela instituição de crédito, isto porque, sem prejuízo da exigência de maior ou menor extensão da informação transmitida ao consumidor, ela deve sempre confinar-se, idealmente, aos aspetos nucleares que compõem a estrutura do concreto negócio bancário e aos riscos essenciais que correm por conta daquela parte mais débil.

Focando-nos, em particular, na legislação e nas manifestações normativas emanadas do Banco de Portugal – enquanto autoridade administrativa independente que exerce poderes de supervisão (comportamental) sobre as instituições de crédito, nos termos do disposto pelo artigo



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

17.º da Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro¹¹ –, que visam assegurar a transparência, qualidade e rigor da informação prestada por aquelas instituições no âmbito da celebração de contratos de crédito para aquisição de habitação própria permanente e que se encontravam em vigor aquando do processo de formação do contrato em apreço nos autos, cumpre destacar as normas dos artigos 10.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março¹², que determinam o dever de a instituição de crédito, quer no relacionamento com os seus clientes, quer em todas as comunicações comerciais que tenham por objetivo, direto ou indireto, publicitar a oferta de crédito à habitação, informar, de forma clara e expressa, nomeadamente, o período de validade das condições promocionais, a **Taxa Anual Efetiva (TAE)**¹³ e o modo e condições de reembolso antecipado, parcial ou total, do contrato. Mas também o Aviso do Banco de Portugal nº 2/2010¹⁴,

¹¹ Altera a Lei Orgânica do Banco de Portugal, tendo em vista a sua integração no Sistema Europeu de Bancos Centrais. Sucessivamente alterada e com a redação em vigor que lhe foi conferida pela Lei n.º 39/2015, de 25 de maio.

¹² Regula as práticas comerciais das instituições de crédito e assegura a transparência da informação por estas prestada no âmbito da celebração de contratos de crédito para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para aquisição de terrenos para construção de habitação própria. Revogado pela alínea c) do n.º 1 do artigo 46.º de Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, que transpõe parcialmente a Diretiva 2014/17/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados a habitação, a partir de 1 de janeiro de 2018.

¹³ Correspondente a todos os custos associados ao empréstimo, nomeadamente as comissões bancárias, juros, despesas de avaliação e de análise do processo, além do montante e do prazo de duração do mesmo.

¹⁴ Conforme salientam MARIA RAQUEL GUIMARÃES, MARIA REGINA REDINHA, *A força normativa dos avisos do Banco de Portugal: reflexão a partir do aviso nº 11/2001, de 20 de novembro*, Sep. de: Nos 20 anos do Código das Sociedades Comerciais: homenagem aos Profs. Doutores A. Ferrer Correia, Orlando de Carvalho e Vasco Lobo Xavier, Coimbra, Coimbra Editora, 2007, pp. 707-723, o Direito Administrativo Bancário vem conhecendo “manifestações normativas controversas”, uma das quais (não a única) se reconduz aos Avisos do Banco de Portugal, por via dos quais o supervisor prudencial produz as diretivas necessárias e suficientes para a prossecução dos seus poderes regulativos, “transformando *prima facie*, os avisos em normas regulamentares”. Cumpre sublinhar, contudo, que, enquanto entidade emitente dotada de competência regulamentar, o Banco de Portugal deve obediência à delimitação da específica matéria suscetível de se considerar objeto passível de aviso e a posição relativa do aviso no quadro das fontes de direito, não constituindo questão controvertida a circunscrição do âmbito material consentido aos avisos “ao estabelecimento de diretivas de atuação” e do âmbito de eficácia subjetiva às “instituições de crédito e outras entidades sujeitas ao poder de supervisão do Banco de Portugal”. Afinal, o conteúdo normativo dos Avisos está teleologicamente vinculado ao prosseguimento das finalidades enunciadas nas normas legais habilitantes e legitimadoras do poder regulamentar, na medida do estritamente necessário e suficiente para a prossecução funcional dos objetivos legalmente definidos, sob pena de ilegalidade do Aviso e conseqüente paralisação dos efeitos que se lhe associam. Daí que os Avisos emanados do Banco de Portugal se dirijam exclusivamente às instituições submetidas à sua supervisão prudencial, pois “só

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

que veio estabelecer os deveres mínimos de informação que as instituições de crédito devem observar na negociação, celebração e vigência de contratos de crédito à habitação, em particular, a obrigatoriedade de disponibilização de uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) logo no momento da simulação das condições do crédito à habitação (artigo 4.º, n.º 1) e, com a aprovação do empréstimo, o dever de entrega da respetiva ficha de informação normalizada que incorpore as condições do empréstimo (artigo 4.º, n.º 2) e de uma minuta do contrato a celebrar (artigos 5.º e 6.º). Neste conspecto, impõe-se uma derradeira referência à Ficha de Informação Normalizada, para salientar que, nos termos do artigo 4.º do referido Aviso, a mesma deve conter menção expressa da TAN, da TAE, da TAER (Taxa Anual Efetiva Revista), se aplicável [a qual foi substituída, desde 1 de janeiro de 2018, pela TAEG (Taxa Anual Efetiva Geral), que reflete o custo efetivo de um crédito, incluindo encargos com seguros e produtos associados ao crédito à habitação], da descrição das características do empréstimo, dos seus custos e, ainda, planos financeiros do mútuo para a taxa de juro nominal na data da simulação ou aprovação, para a taxa de juro nominal agravada em um e dois pontos percentuais e para o empréstimo padrão, um conjunto de informações a serem prestadas de acordo com o modelo de FIN constante do Anexo I à Instrução n.º 45/2012 do Banco de Portugal, de que é parte integrante¹⁵.

Assente tudo quanto precede, revertendo à situação *sub judicio*, atentas as decisões em matéria de facto sob alíneas i), j) e k) do ponto 4.1.1. e alínea a) do ponto 4.1.2. – e quanto a esta última, a respetiva motivação sob ponto 4.1.3. desta sentença (para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzida), verifica-se que a requerida observou a obrigação de prestação de informação pré-contratual personalizada, aquando da comunicação da aprovação da proposta de contrato de crédito à habitação, através da disponibilização de Ficha de Informação Normalizada com os elementos obrigatórios

estas estão funcionalmente habilitadas para cumprir as diretivas” emitidas por aquela autoridade reguladora independente, logo, *a contrario sensu*, os particulares nunca poderão ver a sua esfera jurídica imediatamente ameaçada pelo teor de um Aviso do Banco de Portugal. Certo é, contudo, que, sem prejuízo de tudo quanto antecede, como lucidamente repara ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Direito Bancário*, 5.ª Edição revista e atualizada, 2013, Coimbra, Almedina, p. 541, os Avisos acabam por ingressar no sistema que as instituições de crédito disponibilizam aos particulares.

¹⁵ Com o Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho (artigo 13.º), e a Instrução n.º 19/2017 do Banco de Portugal, a FIN foi substituída pela “Ficha de Informação Normalizada Europeia” (FINE), por força da transposição (parcial) da Diretiva 2014/17/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, para a ordem jurídica portuguesa, a qual visa, de igual modo, assegurar a prestação de informação pré-contratual personalizada, quer aquando da simulação do empréstimo, quer no momento da comunicação da aprovação da proposta de contrato de crédito, refletindo as características do empréstimo efetivamente aprovado pelo mutuante.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

enunciados no artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal nº 2/2010 e de acordo com o modelo constante do Anexo I à Instrução n.º 45/2012 do Banco de Portugal, embora sem referência expressa, sob ponto 2. do apartado "B. Descrição das Características do Empréstimo" da Parte I – que devia constar – à campanha promocional aplicada, bem como às condições de acesso e período de vigência da mesma. E, bem assim, constata-se que, sob ponto 6.1. do apartado "C. Custos do Empréstimo" daquela Parte I da mesma FIN, é feita referência expressa à cobrança de comissão de *dossier* (também denominada comissão de abertura ou de estudo), no valor total de € 275,60 (duzentos e setenta e cinco euros e sessenta cêntimos), destinada a custear os encargos com a preparação e análise de crédito e a ser cobrada após aprovação do empréstimo (como veio a suceder – cf. alínea I) do ponto 4.1.1. *supra*]. Por outro lado, compulsados os autos, não pode o Tribunal deixar de concluir que inexistem elementos probatórios que revelem, ainda que de forma indiciária, a existência de um acordo (expresso ou tácito) entre as partes para a celebração do contrato de crédito à habitação ao abrigo do "Protocolo de Cooperação" concluído entre a demandada e a Ordem dos Médicos – nos termos e para os efeitos do artigo 7.º do RJCCG –, virtualidade essa que, cremos, não pode ser reconhecida àquele contacto preliminar mantido entre o pai da requerente e a funcionária da requerida em 09.12.2014, de carácter sobretudo informativo quanto à oferta comercial da demandada e sem intuito manifesto de vinculação jurídica (mútua) à adoção do dito "Protocolo de Cooperação" e, por via disso, da aplicação da isenção de pagamento da comissão de *dossier*.

Ante o exposto e nessa conformidade, tem de improceder a pretensão da requerente.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida do pedido.

Notifique-se.

Porto, 8 de novembro de 2019.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. Atendendo à matéria de facto julgada provada, reveste meridiana clareza que requerente, na qualidade de mutuária, e requerida, na qualidade de mutuante, celebraram contrato de crédito à habitação, nos termos do qual a segunda, instituição de crédito autorizada a conceder crédito, se obrigou a emprestar à primeira a quantia de € 100.000,00 (cem mil euros), a qual, por sua vez, ficou adstrita à amortização do capital mutuado e ao pagamento de juros à Taxa Anual Nominal de 2,679% (Euribor a 12 meses 0,329% + *spread* de 2,35%) em 360 prestações mensais;
2. O negócio jurídico em causa constitui um contrato de adesão, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela requerida e a aderente (aqui, requerente) não teve a possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante "RJCCG"), adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17.12., nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram admissíveis e podem incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual;
3. Determina o artigo 7.º do RJCCG que "[a]s cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes", ou seja, em termos mais radicais do que os postulados nos artigos 221.º e seguintes do Código Civil, não só se reconhece a prevalência das cláusulas negociadas em detrimento das cláusulas não negociadas,

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

mesmo que vertidas em documento escrito e assinado pelo aderente, como se consideram imediatamente válidas as “estipulações verbais acessórias” anteriores àquele documento escrito;

4. No caso em apreço, não se acolheu a pretensão da requerente, pois inexistem elementos probatórios nos autos que revelem, ainda que de forma indiciária, a existência de um acordo (expresso ou tácito) entre as partes para a celebração do contrato de crédito à habitação ao abrigo do “Protocolo de Cooperação” concluído entre a demandada e a Ordem dos Médicos – nos termos e para os efeitos do artigo 7.º do RJCCG –, virtualidade essa que, cremos, não pode ser reconhecida ao contacto preliminar mantido entre o pai da requerente e a funcionária da requerida em 09.12.2014, de carácter sobretudo informativo quanto à oferta comercial da demandada e sem intuito manifesto de vinculação jurídica (mútua) à adoção do dito “Protocolo de Cooperação” e, por via disso, da aplicação da isenção de pagamento da comissão de *dossier*.