

Processo: 2835/24.0T8PNE.P1
Nº Convencional: JTRP000
Relator: TERESA FONSECA
Descritores: RESPONSABILIDADE BANCÁRIA
COMUNICAÇÃO INCORRETA À CENTRAL DE RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO DO BANCO DE PORTUGAL INDEMNIZAÇÃO
Nº do Documento: RP202511242835/24.0T8PNE.P1
Data do Acórdão: 24-11-2025
Votação: UNANIMIDADE
Texto Integral: S
Privacidade: 1
Meio Processual: APELAÇÃO
Decisão: CONFIRMAÇÃO
Indicações 5.ª SECCÃO
Eventuais:
Área Temática: .
Sumário:

I - Não concorre para o dano ou para o seu agravamento o titular de conta indevidamente bloqueada pela instituição bancária que não paga as quantias em dívida, pese embora o seu reduzido valor e o facto de lhe terem sido enviadas referências multibanco que lho permitiriam fazer.
II - A comunicação de informação incorreta à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal é suscetível de ofender a honra e o bom nome da pessoa visada por poder pôr em causa a confiança que nela pode ser depositada para cumprir as suas obrigações.
III - É razoavelmente elevada a censurabilidade da conduta da instituição bancária, que, por duas vezes, erroneamente, comunica à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal a existência de incumprimento, que insiste na tese da justeza do bloqueio da conta e que responde de forma padronizada e sem relação com o caso concreto.
IV - Reportando-se os factos a um período de sensivelmente oito meses, mesmo não tendo a notícia do inexistente incumprimento chegado a terceiros ao sistema, é equitativa a indemnização de € 5 000,00 enquanto compensação dos prejuízos e transtornos do titular da conta.

Reclamações:
Decisão Texto **Processo:** 2835/24.0T8PNF.P1
Integral:

Sumário
.....
.....
.....

Relatora: Teresa Maria Fonseca
1.ª adjunta: Eugénia Maria Cunha
2.ª adjunto: Nuno Marcelo Araújo

Acordam no Tribunal da Relação do Porto
I - Relatório

AA intentou a presente ação declarativa de condenação sob a forma de processo comum contra a “Banco 1..., S.A.”. Pede que a R. seja condenada a pagar-lhe indemnização por danos não patrimoniais de € 10 000,00, acrescidos de juros de mora desde a citação até pagamento. Alega que a R., sem que o A. a tanto tivesse dado causa, procedeu a duas comunicações de incumprimento à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, insistindo na tese da justeza da sua conduta, o que lhe causou transtornos e desgosto.
A R. contestou, alegando que foi o A. que deu causa ao incumprimento, ao não ter procedido, após interpeleção para esse efeito, à justificação dos valores depositados na conta conjunta como seus, ao não ter diligenciado pela habilitação de herdeiros e ao não ter procedido a pagamentos referentes a débito direto, para o que lhe teriam sido enviadas cartas com as referências multibanco.
Foi dispensada a audiência prévia e procedeu-se ao saneamento do processo.

Na sequência de julgamento, foi proferida sentença que julgou parcialmente procedente a ação, condenando a R. a indemnizar o A. no montante de € 5 000,00, acrescidos de juros de mora à taxa legal civil de 4%, ou outra que, entretanto, venha a vigorar, desde a sentença até pagamento, e absolvendo a R. do demais peticionado.

*

Inconformada, a R. interpôs o presente recurso, que finalizou com as conclusões que em seguida se transcrevem.

(...)

*

O A. contra-alegou, rematando nos moldes que se seguem.

(...)

*

II - Questão a dirimir: se a indemnização fixada é devida e, em caso afirmativo, em que montante deve ser fixada.

*

III. Fundamentação

Factos provados

1 - O autor é contabilista certificado e exerce a sua atividade profissional no concelho de Paredes e

2 - No dia 25-10-1990, o autor e o seu irmão BB, abriram uma conta solidária na agência da ré sita em Penafiel, na Praça ..., ..., denominada conta depósito à ordem com o n.º ...30, sendo eles os seus únicos titulares.

3 - BB faleceu no dia .././2022, o que foi comunicado à ré pelo autor em data não concretamente apurada de outubro de 2022.

4 - Até ao dia 31-10-2022, o autor conseguiu movimentar a sua conta bancária e os cartões associados à mesma, sendo que, após o dia 01-11-2022, a ré procedeu ao bloqueio da referida conta.

5 - Após o bloqueio da conta bancária com o n.º ...30, a ré informou o autor que a movimentação dessa conta só ocorreria depois do desencadeamento do procedimento de habilitação de herdeiros por óbito do seu irmão.

6 - Por causa do bloqueio efetuado pela ré na conta com o n.º ...30, o débito direto relativo a um seguro efetuado pelo autor na "Fnac", aquando da aquisição de um aparelho eletrónico, não foi pago por duas vezes, o que foi comunicado ao autor em 08-12-2022 e 06-01-2023.

7 - Devido ao não pagamento do débito direto referido em 6, a ré começou a debitar, não só na conta com o n.º ...30, mas também na conta referente ao cartão de crédito, com o número ...46, aberta em 24-04-2006, só em nome do autor, na agência de Penafiel, despesas como Imposto de Selo, Comissões de incumprimento, juros de incumprimento e comissões de utilização do cartão.

8 - Por força do bloqueio da conta com o n.º ...30, o autor viu-se obrigado a transferir para o banco Banco 2..., o pagamento por débito direto relativo à Via Verde, que estava associado à referida conta, evitando assim que lhe fossem aplicadas coimas pelo não pagamento de portagens.

9 - Devido ao não pagamento dos débitos diretos, a ré efetuou, ainda, duas comunicações de incumprimento do autor à Central de Responsabilidade de Crédito do Banco de Portugal, a primeira em 25-11-2022 e a segunda em 27-02-2023.

10 - Com data de 12-12-2022, o autor remeteu carta à ré com o seguinte teor:

Assunto:

Conta D. Ordem n.º [REDACTED] 30 – Cliente n.º [REDACTED] 28
Reclamação s/ débito abusivo de encargos bancários indevidos.

Ex.mo(s) Senhor(es),

Não posso deixar de iniciar esta missiva, sem antes dar conhecimento do meu descontentamento, quanto ao vosso modo de atuação para com os vossos Clientes e, neste caso particular, para com a minha Pessoa. É lamentável.

Passando aos factos, desde o início do mês de novembro/22 constatei que a minha conta D. Ordem n.º [REDACTED] 30, estava impossibilitada de efetuar movimentos, apesar de estar devidamente aprovacionada com saldo suficiente (847,62 €), conforme podem constatar na pag n.º 1, dos documentos que em anexo remeto.

Sempre fui o principal titular da conta e, conforme V. Excias podem facilmente constatar através da análise dos documentos em anexo (pag1 à pag21) as transferências a crédito no montante de 294,00 €/cada, efetuadas em 27/10; 19/10; 16/10; 26/09; 14/09; 11/09; 24/08; 17/08; 14/08, e por aí adiante, foram provenientes do pagamento dos meus honorários, que alguns dos meus clientes efetuaram.

Por outro lado, o Banco 1... jamais me deu conhecimento do motivo pelo qual procedeu ao bloqueamento da minha conta D. Ordem n.º [REDACTED] 30, não se preocupando com os meus compromissos, com os débitos em conta, que até então tinha associados à referida conta D. Ordem, tendo mesmo recusado e devolvido um pagamento programado, com a Empresa FNAC. Posso dizer que foi um total desprezo pelo Cliente.

Fui impedido pelo Banco 1... de movimentar a minha ma s no entanto a mesma Banco 1... tomou a liberdade de **uma forma abusiva**, proceder ao débito indevido, na conta cartão [REDACTED] 46, de despesas de incumprimento, juros moratórios, comissão de recuperação de valores que dizem estar em dívida (o

que é mentira), imposto de selo no valor total de 37,48 €, conforme mencionado nas pág 24 e 25 do doc em anexo.

Mais, após análise efetuada ao extrato do cartão (pág 26 e 27 em anexo), na parte final é mencionado, e passo a transcrever "O PAGAMENTO DO EXTRATO ANTERIOR NÃO FOI EFETUADO ATÉ À DATA LIMITE. AGREDECEMOS O PROVISIONAMENTO DA CONTA DEPÓSITOS À ORDEM PARA POSTERIOR DÉBITO.", dando a entender que a Banco 1... não sabe muito o que anda a fazer pois a conta à data de 02-11-2022, possuía um saldo disponível de 847,62 €, conforme podem constatar no extrato de conta (pág 1, dos doc em anexo).

Face ao exposto, solicito com caráter de urgência o estorno de todo e qualquer encargo bancário, que por vossa incompetência foi indevidamente debitado na minha conta D. à Ordem, mais concretamente na conta do cartão de crédito, incluindo o valor debitado pela v/ fatura FT PT [REDACTED] 71, referente à comissão cartão com imposto de selo no valor total de 12,48 €, uma vez que não usufruí, durante todo o mês de nov/22, estando impossibilitado pelo Banco 1... de utilizar o referido cartão.

Por último informo de que, nesta data, procedi ao envio ao Banco de Portugal, a título de reclamação pelo modo de atuação que a Banco 1... teve neste processo incluindo o débito abusivo de encargos bancários indevidos.

11 - A ré, com data de 14-12-2022, remeteu carta ao autor com o seguinte teor:

Conta [REDACTED]
Aviso de cancelamento de contrato
PT [REDACTED] 375

Estimado(a) Cliente,

Informamos que o contrato da Conta [REDACTED] acima referido encontra-se em situação irregular pelo seguinte motivo:

- Falta de provisionamento

Com a Conta [REDACTED] paga uma mensalidade fixa e tem um conjunto de produtos bancários, seguros, serviços e descontos associados, e ainda pode poupar face à contratação individual de cada produto. Nesse sentido, temos a expectativa de que o motivo que esteve na origem dessa situação possa ser rapidamente ultrapassado, por forma a poder continuar a usufruir de todas as vantagens da Conta [REDACTED]

Pedimos que ignore esta comunicação caso já tenha procedido à regularização da situação.

Para esclarecimentos adicionais agradecemos que contacte uma agência da Banco 1... ou ligue para o [REDACTED] 24 (24 horas, todos os dias do ano), por forma a adequar a melhor solução às suas necessidades.

12 - No dia 15-12-2022, o autor respondeu à ré, através de e-mail com o seguinte teor:

Após ter efetuado uma consulta às mensagens, no portal do Banco Direta, constatei existir uma mensagem datada de 14/12/2022, através da qual informam, **erradamente**, que o contrato acima enumerado, encontra-se em situação irregular pelo motivo de - Falta de provisionamento, o que é totalmente falso. Se V. Excias verificar o saldo da minha conta D. Ordem, verifica que a mesma está devidamente provisionada e à muito tempo.

Há já algum tempo a esta parte, que verifiquei estar impossibilitado de movimentar a minha conta D Ordem, e desde então até hoje, a Banco na pessoa responsável pelo esclarecimento devido, nada faz, nem tao pouco enviou uma mensagem ou aviso a dizer qual o motivo pelo qual estou impossibilitado de movimentar uma conta D. Ordem, que está no meu nome. É lamentável este vosso comportamento.

Mais informo de que as condições condições contratuais, estabelecidas por essa entidade para liquidação do valor utilizado com o cartão de crédito é de 30 dias por Débito em Conta. Ora estando a conta devidamente provisionada, não compreendo qual a razão da emissão do referido aviso de cancelamento.

Por ultimo, se ainda não é do seu conhecimento, no passado dia 12/12/2022, procedi ao envio, por carta registada à Banco 1... e Vizela de uma reclamação por despesas abusivas, que me foram imputadas indevidamente. Paralelamente, enviei uma cópia da reclamação diretamente para o Banco de Portugal, a expor o assunto.

Mais informo de que logo que esteja resolvido o assunto em epigrafe, irei solicitar o cancelamento da conta junto da Banco 1... pois não pretendo continuar a trabalhar com a Banco.

13 - No dia 20-12-2022, o autor enviou novo e-mail dirigido à ré com o seguinte teor:

No seguimento da receção das v/ mensagens datadas de 02/12/2022, 14/12/2022, 19/12/2022, enviadas para o meu número de telemóvel 76, venho pelo presente alertar V. Excias, que talvez por vosso lapso, estão a cometer uma ilegalidade, no que se refere à vossa intenção de comunicarem à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal uma dívida que não existe.

Recomendo-vos a leitura atenta do Acórdão do Tribunal de Guimarães, através da consulta ao link <http://www.dgsi.pt/jtrg.nsf/-1D459D5524733C0480257B0C00546C3D>.

Aproveito para solicitar uma última vez, a resolução, pela v/ parte, do bloqueio efetuado por V. Excias, pois caso contrário, irei efetuar as devidas diligências, no sentido de garantir os meus direitos e consequentemente, exigir as respetivas responsabilidades pelos danos entretanto causados.

Mais informo de que até ao presente momento, ainda não obtive qualquer resposta da vossa parte à minha correspondência bem como aos vários email's anteriormente enviados de entre os quais solicitava o estorno do débito indevido dos encargos bancários, tais como comissões, imposto selo e juros moratórios.

14 - Através de um e-mail datado de 27-12-2023 e um telefonema da mesma data, efetuados pelo gestor de uma conta de que era titular, no banco Banco 2..., o autor ficou a saber que se encontrava em incumprimento com a quantia de € 25,00, relativos a um crédito e que tinha sido comunicada essa responsabilidade de crédito ao Banco de Portugal.

15 - No dia 31-12-2022, a ré enviou ao autor um e-mail, na qual referia que se verificava em incumprimento o valor de € 68,90, relativo ao cartão de crédito do autor e que pretendia a regularização desse montante, sob pena de ser comunicado à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

16 - O autor respondeu à ré através de e-mail datado de 31-12-2022, com o seguinte teor:

No seguimento do v/ email infra, informo que é lamentável, a vossa postura relativamente ao assunto em epigrafe, pois é da v/ **inteira e exclusiva responsabilidade**, procederem ao débito na minha conta D. Orde nº 30, na data do seu vencimento/pagamento do valor do cartão crédito utilizado. Ora se a con D Ordem está devidamente provisionada, não compreendo porque razão a Banco 1... não procede ao respetivo débito do valor devido. Coisa diferente é o valor referente ao débito indevido, da vossa parte, de despesas, que segundo V. Excias dizem ser de incumprimento, tais como juros, comissões e imposto de selo, pois essa não são para debitar, pois são encargos resultantes da vossa irresponsabilidade. Mas, certamente este é um assunto a ser tratado posteriormente.

Por agora apenas informo V- Excias de que continuo a aguardar pela v/ resposta, quer a minha carta (registada) quer aos meus email's, enviados em tempo oportuno, e que até ao dia de hoje, ainda não obtive qualquer resposta da vossa parte. Para isso V. Excias não têm tempo mas, para efetuarem uma comunicação ao Banco de Portugal, a mancharem o meu bom nome, com uma informação falsa, resultante da vossa incompetência, não olharam a meios nem perderam tempo. Só para ficar registado, posteriormente as v/ (i)responsabilidades irão ser devidamente apuradas.

Sem mais

17 - No dia 04-01-2023, o autor remeteu à ré e-mail com o seguinte teor:

Dado que ainda não obtive qualquer resposta da vossa parte à minha carta datada de 12/12/2022 e aos meus email's, remetidos a essa entidade a 15/12/2022, 20/12/2022 e 27/12/2022, venho por este meio, informar de que continuo a aguardar pelo vosso esclarecimento.

Dada a gravidade do assunto em tratamento, solicito a máxima urgência, na obtenção daquele vosso esclarecimento.

18 - No dia 11-01-2023, o autor remeteu à ré e-mail com o seguinte teor:

Para que fique registado, uma vez mais, a Banco 1... não procedeu ao pagamento do débito direto à FNAC, conforme cópia do documento em anexo. Informo de que este débito direto refere-se ao pagamento de um seguro.

Aproveito ainda para vos informar de que não é da minha responsabilidade o pagamento de quaisquer custos, nomeadamente comissão de recuperação de valores em dívida, imposto de selo, juros, juros de incumprimento, imposto selo crédito ao consumo e demais encargos, que de uma forma abusiva Banco 1... está constantemente a debitar na conta cartão de crédito, conforme cópia do extrato em anexo, dado que os mesmos, são única e exclusivamente da responsabilidade de Banco 1..., dada a sua irresponsabilidade e falta de competência.

É lamentável que ainda não tenha obtido qualquer resposta da vossa parte, à minha carta datada de 12/12/2022 e aos meus vários email's entretanto enviados a esse balcão.

Apenas relembro para a leitura do Artº 512 do Código Civil,

Aguardo até à próxima sexta-feira dia 13/01/2023, pelos vossos esclarecimentos.

Depois irei encetar as devidas diligências para o apuramento de todas as vossas responsabilidades e consequentemente exigir uma indemnização pelos incómodos causados, danos morais, ofensa ao meu bom nome, etc.

19 - Por carta datada de 05-01-2023, a ré informou o autor de que se encontrava em incumprimento com o valor de € 68.90, referente a despesas/pagamentos com o cartão de crédito na conta ...46.

20 - Após a receção da carta acima mencionada, o autor enviou à ré um e-mail no dia 12-01-2023 com o seguinte teor:

No seguimento da receção da v/ carta em anexo, durante o dia de hoje, solicito um esclarecimento acerca do seu conteúdo.

A que se refere a Rubrica "montante Contratado?" e o Seu Valor? A que operação se refere? Com início a 24/04/2006?

21 - Perante o sucedido, o autor, no dia 19-01-2023, fez uma reclamação *on line* à ré com o seguinte teor:

RECLAMAÇÃO

Boqueio indevido de Conta D Ordem nº [redacted] do, dado que é uma conta "solidária", ficando impossibilitado de movimentar a referida conta. Para além desta facto, Banco 1... procedeu ao cancelamento da conta "cartão de Crédito" debitou despesas (comissões, imposto de selo, juros e comissões do cartão) por incumprimento, quando na realidade a conta D Ordem tinha e tem saldo suficiente para pagamento dos meus compromissos financeiros. Banco 1... acusou-se a efetuar um pagamento por débito em conta, apresentado pela Empresa FNAC, referente à anuidade de um seguro que possuía. Foi obrigado a transferir para outra Entidade Bancária os pagamentos que tinha por débito em conta, nomeadamente o pagamento de portagens, Banco 1... e escusa por parte de Banco 1... em proceder a tais pagamentos. Por último e mais grave, foi a comunicação efetuada pela Banco de Portugal, no qual informou que eu estava numa situação de incumprimento relativamente ao pagto de um valor de 25,00 € (verba esta que se refere, mais uma vez, a comissões debitadas pela própria COO). Apesar de já ter procedido ao envio de uma carta registada e vários email's a solicitar um esclarecimento cabal de toda esta situação e, ao mesmo tempo a solicitar o estorno referente ao débito indevido de despesas, até ao dia de hoje (29/12/2022) ainda não obtive qualquer resposta. Apenas fui informado por um colaborador da Banco 1... de que até ao próximo dia 03/01/2023 iria receber uma resposta de Banco 1... Entretanto, a Banco 1... continua de uma forma abusiva e ilegal, a denegrir a minha reputação e imagem, para além dos transtornos que no dia-a-dia vão surgindo. Solicito a reposição da verdade, nomeadamente junto do Banco de Portugal bem como o apuramento de todas as responsabilidades de Banco 1... AA

22 - Nesse mesmo dia, a ré enviou ao autor um e-mail com o seguinte teor:

Reportamo-nos ao contacto efetuado com a Banco 1... através de Livro de Reclamações sobre Crédito, registado sob a referência acima, e que nos mereceu a melhor atenção.

A Banco 1... tem como objetivo assegurar uma resposta em 15 dias úteis. Este prazo pode, no entanto, ser executado quando a natureza do assunto ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.

Foi o que sucedeu com a questão que nos foi endereçada. O prazo de resposta não se mostrou suficiente para concluirmos a análise da situação. Em causa esteve a necessidade de consulta a outra Direção/Entidade, para apuramento de informação relevante.

Mantemos, ainda assim, o nosso compromisso no envio de uma resposta tão breve quanto possível, sendo que, quando estiverem em causa reclamações relacionadas com a prestação de serviços de pagamento ou com a emissão de moeda eletrónica, o prazo máximo de resposta é de 35 dias úteis.

23 - Na resposta a essa comunicação, o autor, no dia 19-01-2023, remeteu e-mail à ré com o seguinte teor:

Mais uma vez, venho demonstrar o meu total desagrado quanto à morosidade de Banco 1... e respetivos colaboradores na resolução do assunto em causa. Entretanto enquanto andam no "jogo do empurra" uns com os outros, puseram, continuam a pôr e sabe-se lá até quando, o meu bom nome em causa, dando informações não verdadeiras, ao Banco de Portugal, fazendo com que entrasse indevidamente numa situação de incumprimento. Até porque, tive tenho e terei a minha conta devidamente provisionada de modo a cumprir integralmente os compromissos que assumi. É lamentável que instituições como a vossa não tenham profissionais à altura.

Mais informo de que estou a efetuar as devidas diligências no sentido de proceder judicialmente ao pedido de uma indemnização por danos causados

24 - No dia 14-02-2023, o autor remeteu carta à ré com o seguinte teor:

No seguimento da análise efetuada ao conteúdo da vossa carta, acima identificada, venho por este meio, informar da minha total discordância quanto ao esclarecimento prestado.

Antes de proceder ao bloqueio total da minha conta depósitos à ordem nº [REDACTED] 30, o Banco 1, tinha o dever e a responsabilidade de verificar qual o tipo de conta associada àquela conta depósitos à ordem.

Ora, sendo a minha conta D.O. uma conta do tipo solidário, conforme documento emitido por essa entidade, em anexo (Doc.1), o Banco 1, ao proceder ao bloqueio total da minha conta D.O cometeu uma grave ilegalidade.

Segundo o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães "Depósito solidário é aquele em que qualquer dos credores/titulares da conta apesar da indivisibilidade da prestação, tem a faculdade de exigir, por si só a prestação integral, ou seja, o reembolso de toda a quantia depositada e em que a prestação assim efetuada libera o devedor/banco depositário, para com todos eles cfr. Artº 512 do Código Civil.

A faculdade de qualquer dos co-titulares, ou autorizados por estes, do depósito bancário, sem autorização dos demais, pode levantar a totalidade da quantia depositada exprime um regime de solidariedade ativa.

O Banco depositário não pode opor ao co-titular, o facto do depósito pertencer também, a um outro co-titular, falecido, impedindo-o de levantar a totalidade do valor depositado.

Fazendo-o e impedindo o levantamento da quota parte do valor do depósito, que considera pertencer ao titular falecido, o Banco viola deveres de conduta para com o cliente e, caso se apure que esta situação causou abalo e incómodo àquele, a situação assume suficiente gravidade, merecedora da tutela do direito, devendo o mesmo, por isso, ser responsabilizado e condenado a indemnizar os clientes, pelos incómodos causados."

Face ao exposto constata-se que o esclarecimento prestado pelo Banco [REDACTED] na pessoa da Drª CC [REDACTED] Diretora Adjunta, está cheio de lacunas, que deturpam a verdade dos factos. No dito esclarecimento é mencionado que após o conhecimento do falecimento de um dos titulares, todas as contas em que o mesmo intervinha ficam condicionadas na sua movimentação. Não é verdade, mas neste caso concreto o Banco 1 bloqueou a totalidade da minha Conta D. Ordem nº [REDACTED] 30. Então pergunto qual a razão ou o motivo pelo qual no passado dia 31/01/2023, o Banco 1 procedeu ao débito na referida conta D. Ordem, do valor de 123,49 € (Descrição C CLASSIC) e ainda das verbas 6,55 € + 6,55 € + 4,16 € de comissões? É incompreensível, ficando com a ideia que dava jeito fazer tal movimento.

No esclarecimento prestado pelo Banco 1 é ainda mencionado que terei de dar início ao processo de habilitação de herdeiros para reaver os valores a que tenho direito. Será que é verdade? No caso em apreço o procedimento será correto?

Em tempo oportuno, por mais de que uma vez, alertei para o facto do Banco 1 estar a cometer uma grave ilegalidade, no modo como estava a proceder. Apesar disso, foi comunicada ao Banco de Portugal uma situação de incumprimento falsa, que foi criada pela própria Banco 1. Fui questionado pelo Banco 2 acerca daquela situação de incumprimento. Fui incluído sem saber, no Programa PERSI nº [REDACTED] 33, e qual o meu espanto a 01/02/2023, fui informado pelo Banco 1 de o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) foi extinto em 01/02/2023, por

motivo de: PAGAMENTO DOS MONTANTES EM MORA. Por livre iniciativa da **Banco 1**, Mais uma vez fica a ideia "de que dava jeito".

A minha conta Depósitos à Ordem n° [REDACTED] 30, sempre esteve e continua a estar devidamente provisionada com valor suficiente para honrar os meus compromissos financeiros, conforme podem constatar através da análise dos extratos bancários.

A **Banco 1** procedeu de má fé, não tomando as devidas providências de modo a acautelar os interesse do cliente, neste caso concreto, da minha pessoa. Não me comunicou por escrito o motivo do bloqueio da conta. Não recolheu informação acerca do tipo conta (solidária) associada à conta D. Ordem, partindo desde logo para o bloqueio total, impossibilitando-me de poder movimentar a conta bem como usar o cartão de débito. Apesar de estar impossibilitado quer de movimentar a conta quer de utilizar cartão de débito, a **Banco 1** não se inibiu de continuar a debitar comissões de gestão e imposto de selo. Para além destes débitos indevidos, a **Banco 1** **começou por debitar, na conta do cartão de crédito** comissões de incumprimento, juros de mora de incumprimento, imposto de selo e demais encargos, no valor total, até à data de 94,12 € (noventa e quatro euros e doze cêntimos). Os encargos com a má gestão do processo e da conta, não param de aumentar.

Dada a minha atividade profissional a **Banco 1** sujou e enxovalhou o meu bom nome e reputação quer no Banco de Portugal, quer perante os meus clientes, amigos e sobretudo familiares, sentindo-me envergonhado.

A **Banco 1** inibiu-me de poder utilizar uma determinada verba, para pagamento de impostos e demais encargos, quer da minha esfera profissional quer da esfera particular.

Fui obrigado a transferir pagamentos que tinha, até então por débito em conta, para outras entidades bancárias.

A **Banco 1** recusou e devolveu por duas vezes, o pagamento por débito em conta de um seguro que possuía, da FNAC.

Face ao exposto exijo:

I. O apuramento de todas as (ir)responsabilidades cometidas pela **Banco 1**

1. A anulação de todos e quaisquer débitos de comissões, imposto de selo, juros de incumprimento e demais encargos que me foram debitados indevidamente, no período de inibição do uso da conta D. Ordem;
2. A reposição de toda a verdade e do meu bom nome, na central de responsabilidades de crédito, junto do Banco de Portugal;
3. Atendendo à gravidade do modo de atuação da **Banco 1** e consequentemente, aos danos causados, quer materiais, profissionais, físicos e psicológicos, solicito que seja atribuída e paga, uma indemnização de valor suficiente, por todos os danos sofridos.

25 - No dia 01-04-2023, através de e-mail, a ré informou o autor de que se encontrava em incumprimento o valor de € 104,76 relativamente ao pagamento do valor mínimo do seu Cartão e agradeceu a sua regularização, sob pena de ser comunicado esse incumprimento ao Banco de Portugal no âmbito da Central de Responsabilidades de Crédito em situação de incumprimento.

26 - A ré enviou uma carta datada de 30-03-2023 e rececionada pelo autor apenas no dia 12-04-2023, com a indicação para que aquele se dirigisse a uma agência da Banco 1..., até ao dia 09-04-2023.

27 - O autor respondeu à ré, via carta, datada de 12-04-2023, com o seguinte teor:

Atendendo à gravidade do assunto em epigrafe, é lamentável a maneira como a Banco 1 esta gerir o processo acima identificado.

Mais uma vez a Banco 1 julga estar a cima da Lei.

Ainda hoje, 12/04/2023 fui à minha caixa do correio e constatei estar lá uma carta da Banco 1 com registo simples n.º RV [REDACTED] PT. Abri então o referido envelope e constatei tratar-se de uma comunicação (01/2023) do PERSI N.º [REDACTED] 39. Após leitura atenta da referida carta, contatei ainda que (passo a transcrever) "Assim, para a resolução da sua situação de incumprimento e para beneficiar dos direitos consignados no referido Dec-Lei n.º 227/2012 de 25 outubro, **deverá dirigir-se a uma Agência da Banco 1 [REDACTED] até ao dia 2023-04-09**, apresentando os seguintes documentos comprovativos...".

Apesar da carta ter data de emissão 30-03-2023, a mesma só foi despachada/aceite na Loja CTT Age-aceitação Grandes Empresas ([REDACTED]) a **11-04-2022 às 19h26m e posteriormente entregue a 12-04-2023 às 09h32m**.

Daqui resulta que, dada a má prestação de serviços por parte da Banco 1 o que não deveria de acontecer, quando a 11-04-2023 a carta é entregue para distribuição já o **prazo para entrega de documentos (09-04-2023) tinha terminado**, conforme comprovativos em anexo.

Faço ao exposto solicito uma explicação por parte da Entidade Banco 1 de tal procedimento.

Por outro solicito igual explicação acerca de estar e ser interpelado pela "Empresa" A. [REDACTED], que me informou, esta mandatada pela Banco 1 para cobrar um valor que dizem estar em débito.

Como já tive a oportunidade de vos informar, através de correspondência, oportunamente enviada para a Banco 1, quer através de email, quer através de carta, a Banco 1 foi única e exclusiva responsável, pela criação da situação em que me encontro, sendo a mesma ilegal e um atropelo aos meus direitos e garantias.

Por último informo de que irei seguir a via judicial para que a verdade seja reposta apurando-se as devidas responsabilidades e consequentemente ser ressarcido de todos os danos que, entretanto, a Banco 1 me causou e, continua a causar..

Fico a aguardar pelas vossas explicações

28 - No dia 26-05-2023, o autor recebeu um e-mail da ré a informar que entenderam devolver os valores cobrados na Conta Cartão n.º ...46 relativos a encargos, no valor total de € 131,10 (cento e trinta e um euros e dez cêntimos), que se encontrava disponível na conta à ordem n.º ...30.

29 - A esse e-mail, o autor respondeu à ré no dia 26-05-2023, por e-mail com o seguinte teor:

Grato

pela atenção, está em falta a compensação/indenização por danos morais, profissionais, psicológicos etc.

30 - No dia 21-07-2023, a ré enviou uma carta ao autor com o seguinte teor:

Conforme anteriormente esclarecido, em resposta às reclamações que nos endereçou, o bloqueio operado a débito na conta identificada em assunto deveu-se ao âmbito de um dos seus titulares, tendo a Banco 1 atuado em observância do previsto no artigo 63-A do Código do Imposto do Selo.

Salientamos, igualmente, que a Banco 1 informou oportunamente sobre a possibilidade de a conta (solidária) ser suscetível de ser movimentada presencialmente, em Agência, na quota-parte que se presume pertencer-lhe.

Pelo exposto, a que acresce a ausência de concretização de quaisquer danos e respetivo nexo de causalidade, entende esta Instituição não se encontrarem reunidos os pressupostos para atender à V. pretensão indemnizatória.

31 - Em 29-08-2023, o autor enviou carta à ré com o seguinte teor:

Começo por lamentar a impossibilidade de poder dirigir a minha resposta, diretamente ao subscritor da vossa carta (cópia em anexo) acima mencionada, uma vez que é impossível decifrar o sarrabisco que o subscritor lá colocou.

Quanto à vossa carta com a ref. Banco 1 [REDACTED] 2023-DAP - [REDACTED] 28 de 21.07.2023, quero informar V. Excias da minha total discordância quanto ao seu conteúdo.

A [REDACTED] devia de ter mais respeito pelos titulares da conta à Ordem n.º [REDACTED] 30, coisa que até hoje, não aconteceu.

Atendendo à falta de profissionalismo, de ética, de brio profissional, por parte dos colaboradores da [REDACTED] que de uma maneira ou de outra, direta ou indiretamente lidaram com assunto em epígrafe, não concordo nem tao pouco aceito a vossa posição quanto à justificação dada.

Afirmarem que a [REDACTED] informou oportunamente sobre a possibilidade de a conta (solidária) ser susceptível de ser movimentada presencialmente, em Agência, na quota-parte que se presume pertencer-me é para "tapar olhos" pois na realidade a [REDACTED] nunca me avisou por escrito, contrariamente ao que está previsto na legislação, de que ia proceder ao bloqueio total da minha conta. Digo "tapar olhos" porque para além desta ilegalidade, a vossa colaboradora Dr.ª [REDACTED] DO [REDACTED], a 31.01.2023, cometeu uma outra ilegalidade ainda mais grave. **Por sua iniciativa e livre vontade, sem a minha autorização nem a minha presença em agência, procedeu ao débito na minha conta à ordem, do valor de 123,49 € (doc 1).**

Para além da verificação destas ilegalidades, o procedimento adoptado pela [REDACTED] mais não é do que um somatório de erros, que me visaram prejudicar quer emocionalmente, quer moralmente, quer profissionalmente.

Vejamos:

1. A conta à ordem n.º [REDACTED] 30 é uma conta do tipo **solidária** com 2 Titulares;
2. Relativamente ao art.º 63-A do Código do Imposto de Selo, invocado por V. Excias, remeto para a leitura atenta do art.º 512 do Código Civil:

Código Civil

LIVRO II - DIREITO DAS OBRIGAÇÕES TÍTULO I - Das obrigações em geral

CAPÍTULO III - Modalidades das obrigações SECÇÃO II - Obrigações solidárias SUBSECÇÃO I - Disposições gerais

Artigo 512.º - (Noção)

1. A obrigação é solidária, quando cada um dos devedores responde pela prestação integral e está a todos liberos, ou quando cada um dos credores tem a faculdade de exigir, por si só, a prestação integral e esta libera o devedor para com todos eles.
2. A obrigação não deixa de ser solidária pelo facto de os devedores estarem obrigados em termos diversos ou com diversas garantias, ou de ser diferente o conteúdo das prestações de cada um deles; igual diversidade se pode verificar quanto à obrigação do devedor relativamente a cada um dos credores solidários.
3. O Óbito do 2º Titular ocorreu no dia 16.04.2022, conforme certidão de óbito em vosso poder;
4. O saldo da conta à ordem n.º [REDACTED] 30 à data da ocorrência do óbito era de 98,85 €, conforme V. Excias podem facilmente confirmar através da consulta dos vossos extratos bancários;
5. Sendo a conta solidária, constituída por 2 titulares, a [REDACTED] devia de ter procedido ao bloqueio de 50% do saldo da conta à data do óbito ([REDACTED] 2022), i.e. 49,425 €;
6. Mas não foi o que aconteceu. A 01.11.2022, [REDACTED] contrariando o que está previsto na Lei, procedeu ao **bloqueio do saldo total** que a minha conta à ordem possuía, i.e. 847,82 €, ficando eu, impossibilitado de movimentar a conta bem como de usufruir do cartão de débito bem como do cartão de crédito.
7. Não olhando a meios, a [REDACTED] por duas vezes enviou ao Banco de Portugal informação que não era verdadeira, ficando o meu bom nome, que até então tinha, com registo de incumprimento;
8. Fui, prontamente incomodado e até mesmo questionado, por outras entidades bancárias acerca das situações de incumprimento registadas no Banco de Portugal;
9. Tive que alterar o debito em conta dos identificadores do via verde, dada a recusa da [REDACTED] em proceder ao débito em conta das tx de portagem;
10. Por duas vezes, a [REDACTED] recusou o débito em conta, do valor de um seguro que possuía referente a uma compra de um equipamento efetuada na FNAC. Apartir da data da recusa da [REDACTED] fiquei sem seguro;
11. Ao longo da minha vida, sempre me pautei por respeitar e cumprir os compromissos que assumia. A partir do momento em que a [REDACTED] comunicou injustamente, ao Banco de Portugal duas situações de incumprimento que não eram verdadeiras, vi o meu bom nome a ser enxovalhado na praça publica;
12. Atendendo à minha atividade profissional de Contabilista Certificado, fiquei impossibilitado de utilizar a minha conta à ordem, para proceder ao pagamento de impostos e demais encargos, resultantes da atividade profissional que vinha a desempenhar.

CAPÍTULO III - Modalidades das obrigações
SECÇÃO II - Obrigações solidárias
SUBSECÇÃO I - Disposições gerais

Artigo 512.º - (Noção)

1. A obrigação é solidária, quando cada um dos devedores responde pela prestação integral e esta a todos libera, ou quando cada um dos credores tem a faculdade de exigir, por si só, a prestação integral e esta libera o devedor para com todos eles.
2. A obrigação não deixa de ser solidária pelo facto de os devedores estarem obrigados em termos diversos ou com diversas garantias, ou de ser diferente o conteúdo das prestações de cada um deles; igual diversidade se pode verificar quanto à obrigação do devedor relativamente a cada um dos credores solidários.
3. O Óbito do 2º Titular ocorreu no dia 16.04.2022, conforme certidão de óbito em vosso poder;
4. O saldo da conta à ordem n.º [REDACTED] 30 à data da ocorrência do óbito era de 98,85 €, conforme V. Excias podem facilmente confirmar através da consulta dos vossos extratos bancários;
5. Sendo a conta solidária, constituída por 2 titulares, a **Banco 1** devia de ter procedido ao bloqueio de 50% do saldo da conta à data do óbito (16.04.2022), i.e. 49,425 €;
6. Mas não foi o que aconteceu. A 01.11.2022, a **Banco** contrariando o que está previsto na Lei, procedeu ao **bloqueio do saldo total** que a minha conta à ordem possuía, i.e. 847,82 €, ficando eu, impossibilitado de movimentar a conta bem como de usufruir do cartão de débito bem como do cartão de crédito.
7. Não olhando a meios, **Banco 1** por duas vezes enviou ao Banco de Portugal informação que não era verdadeira, usando o meu bom nome, que até então tinha, com registo de incumprimento;
8. Fui, prontamente incomodado e até mesmo questionado, por outras entidades bancárias acerca das situações de incumprimento registadas no Banco de Portugal;
9. Tive que alterar o debito em conta dos identificadores do via verde, dada a recusa da **Banco** em proceder ao débito em conta das tx de portagem;
10. Por duas vezes, a **Banco** recusou o débito em conta, do valor de um seguro que possuía referente a uma compra de um equipamento efetuada na FNAC. Apartir da data da recusa do **Banco**, fiquei sem seguro;
11. Ao longo da minha vida, sempre me pautei por respeitar e cumprir os compromissos que assumia. A partir do momento em que a **Banco**, comunicou injustamente, ao Banco de Portugal duas situações de incumprimento que não eram verdadeiras, vi o meu bom nome a ser enxovalhado na praça pública;
12. Atendendo à minha atividade profissional de Contabilista Certificado, fiquei impossibilitado de utilizar a minha conta à ordem, para proceder ao pagamento de impostos e demais encargos, resultantes da atividade profissional que vinha a desempenhar.
13. Com o registo no Banco de Portugal de duas situações de incumprimento (incorretas), senti a perda de credibilidade por parte dos meus clientes.
14. Atendendo a que sempre tive a minha conta à ordem prevenida, de modo a cumprir os meus compromissos financeiros que possuía, foi a **Banco 1** por negligência e incompetência própria a única responsável pelos danos emocionais, morais e profissionais causados à minha pessoa;
15. Por vezes, a **Banco 1** procedeu ao envio por correio registado, de determinados comunicados/procedimentos, cuja data limite de resposta já estava largamente ultrapassada. Na eventualidade de querer aderir a um ou outro procedimento não podia porque o prazo para resposta, já tinha terminado;
16. Só em meados de abril/2023, é que a **Banco 1** procedeu ao desbloqueio da minha conta à ordem, tendo no entanto procedido ao cativo (bloqueio) de 52,36 €, reembolsando-me de todos os encargos e despesas que entretanto me vinham a ser debitadas, uma vez mais de uma forma indevida.

Não compreendo a posição do ilustre subscritor da carta acima mencionada, ao afirmar que "Pelo exposto, a que acresce a ausência de concretização de quaisquer danos e respetivo nexo de causalidade, entende esta instituição não se encontrarem reunidos os pressupostos para atender à V. pretensão indemnizatória". É caso para perguntar: onde estaria com a cabeça o subscritor de tal afirmação. Dá a entender que nada se passou.

Face ao exposto, e tendo presente quer os argumentos acima mencionados, quer toda a correspondência e documentação, oportunamente remetidas à **Banco 1** solicito o pagamento de 10.000,00 € (dez mil euros) a título indemnizatório por danos emocionais, morais e profissionais causados à minha pessoa, caso contrário remeterei o assunto para contencioso. A **Banco 1** tem que ser uma entidade responsável e como tal deve de ser responsabilizada pelos danos causados.

32 - Em resposta a esta carta, a ré remeteu carta ao autor no dia 23-11-2023, com o seguinte teor:

Acusamos a receção da sua comunicação datada de 29.08.2023 referente ao assunto supra e que nos mereceu a melhor atenção.

Não nos resta alternativa, no entanto, senão reiterar o que já antes lhe transmitimos, sendo certo que a pretensão indemnizatória formulada por V.Exa., em qualquer caso, para além de depender do efetivo e comprovado preenchimento de todos os pressupostos legais aplicáveis, sempre se revelaria desproporcional e excessiva em face da concreta factualidade conhecida e relatada por V.Exa.

33 - O autor, através da sua mandatária, interpelou a ré, via carta, datada de 11-01-2024, com o seguinte teor:

Na qualidade de Advogada e em representação do Sr. DR. [REDACTED], no estado civil de casado, NIF [REDACTED] 63, portador do Cartão de Cidadão com o número de identificação civil [REDACTED], válido até 03/08/2031, venho pelo presente meio solicitar a V. Exas., qual a justificação que esteve na base de terem bloqueado a conta depósito à ordem nº [REDACTED] 30, após o falecimento do seu irmão,

Na sequência de tal bloqueio o meu constituinte, viu-se obrigado a transferir para outra entidade bancária o pagamento do serviço da VIA VERDE, pois caso contrário se não o fizesse, correria o risco de receber coimas por falta de pagamento de tal serviço.

Acresce ainda que a vossa instituição, face ao bloqueio da referida conta bancária, não procedeu ao pagamento de um seguro da FNAC, cujo modo de pagamento era através de débito em conta, bem como se negou a fazê-lo por duas vezes.

Também de forma abusiva, a [Banco 1] debitou não na Conta de Depósito à Ordem, mas sim na Conta referente ao cartão de crédito despesas

34 - E, através de carta do dia 24-04-2024, com o seguinte teor:

Na qualidade de Advogada e em representação do Sr. Dr. [REDACTED], venho no seguimento da minha carta enviada no dia 11 de janeiro de 2024, manifestar desde já o meu extremo desagrado para convosco, pois até à presente data ainda não obtive qualquer resposta da V. parte, atitude que não esperava de uma instituição pública como é a [Banco 1]

Posto isto, e uma vez que ainda não manifestaram a vossa posição, venho, pela última vez e em nome do meu constituinte exigir que sejam apuradas todas as responsabilidades e todos os danos e prejuízos que a [Banco 1] causou ao m/ constituinte.

Assim, solicito pela última vez, a V. Exas que o meu constituinte seja ressarcido por todos os danos que lhe forma causados, reclamando o pagamento de uma indemnização no valor de €.: 10.000 (dez mil euros), no prazo máximo de 8 (oito) dias a contar da receção da presente carta, sob pena de sem qualquer outro aviso, intentar de imediato ação judicial de responsabilidade civil, com os inerentes incómodos e encargos que certamente não ignorarão.

35 - Às cartas datadas de 11-01-2024 e 24-04-2024 o autor não obteve resposta da ré.

36 - Em consequência das comunicações efetuadas pela ré à Central de Responsabilidades de

Crédito, o autor viu o seu bom nome e reputação afetados junto de operadores financeiros, sofreu transtornos, incómodos, desgaste emocional e stress.

37 - Em 18-04-2023, a ré procedeu à indisponibilização de metade do saldo existente à data do óbito do irmão do autor – .../2022 –€ 52,35 permitindo ao autor a livre movimentação do saldo remanescente.

38 - Dos extratos remetidos pela ré ao autor em 05-12-2022 e 05-01-2023 constam referências multibanco que permitiam ao autor liquidar os valores não debitados que originaram a comunicação de incumprimento do Banco de Portugal, acrescido de juros moratórios, comissões bancárias e imposto de selo.

*

Factos não provados

a - A ré procedeu ao bloqueio da conta bancária sem dar justificação ao autor.

b - Em consequência das comunicações efetuadas pela ré à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, o autor sentiu-se humilhado sempre que se deslocou ao balcão da ré para se inteirar da situação em causa e viu, junto de clientes, ser afetada a sua atividade profissional de contabilista certificado.

c - O processo de habilitação de herdeiros da conta com o n.º ...30 deu entrada, por iniciativa da viúva do irmão do autor, em 22-04-2023, tendo sido nessa data que a ré procedeu à indisponibilização de metade do saldo existente à data do óbito.

d - A ré informou o autor que, no âmbito da habilitação de herdeiros, seria, além do mais, demonstrada e comprovada a efetiva propriedade do saldo depositado na conta para, assim se poder eventualmente vir a permitir a pretendida livre movimentação por parte do autor.

*

IV - Fundamentação jurídica

Está em causa a existência de fundamento para a condenação do R. no pagamento de indemnização por danos não patrimoniais e, em caso afirmativo, a fixação do montante.

Neste âmbito, a apelante insurge-se contra a condenação de que foi alvo no pagamento de € 5 000,00, pugnano pela não fixação de indemnização, ou, se assim não se entender, que a indemnização seja reduzida para a quantia de € 1 500,00. Defende que o A. concorreu para que tivesse havido lugar à comunicação ao Banco de Portugal e que estiveram em causa meros transtornos que não merecem ser ressarcidos.

Os factos que mais diretamente interessam à questão são os que se seguem:

6 - Por causa do bloqueio efetuado pela ré na conta com o n.º ...30, o débito direto relativo a um seguro efetuado pelo autor na “Fnac”, aquando da aquisição de um aparelho eletrónico, não foi pago por duas vezes, o que foi comunicado ao autor em 08-12-2022 e 06-01-2023.

7 - Devido ao não pagamento do débito direto referido em 6, a ré começou a debitar, não só na conta com o n.º ...30, mas também na conta referente ao cartão de crédito, com o número ...46, aberta em 24-04-2006, só em nome do autor, na agência de Penafiel, despesas como Imposto de Selo, Comissões de incumprimento, juros de incumprimento e comissões de utilização do cartão.

8 - Por força do bloqueio da conta com o n.º ...30, o autor viu-se obrigado a transferir para o banco Banco 2..., o pagamento por débito direto relativo à Via Verde, que estava associado à referida conta, evitando assim que lhe fossem aplicadas coimas pelo não pagamento de portagens.

9 - Devido ao não pagamento dos débitos diretos, a ré efetuou duas comunicações de incumprimento do autor à Central de Responsabilidade de Crédito do Banco de Portugal, a primeira em 25-11-2022 e a segunda em 27-02-2023.

36 - Em consequência das comunicações efetuadas pela ré à Central de Responsabilidades de Crédito, o A. viu o seu bom nome e reputação afetados junto de operadores financeiros, sofreu transtornos, incómodos, desgaste emocional e stress.

37 - Em 18-04-2023, a ré procedeu à indisponibilização de metade do saldo existente à data do óbito do irmão do autor – .../2022 –€ 52,35 permitindo ao autor a livre movimentação do saldo remanescente.

A R. conformou-se com a decisão no segmento em que julgou verificados os pressupostos da responsabilidade civil extracontratual facto voluntário do agente, ilicitude, imputação do facto ao lesante, dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano. Põe, porém, em crise a ressarcibilidade do dano, quer porque entende que o A. contribuiu para dar causa ao mesmo, quer por o ter como insignificante.

Preceitua o art.º 70.º/1 do C.C. que a lei protege os indivíduos contra qualquer ofensa ilícita ou ameaça de ofensa à sua personalidade física ou moral.

Definem-se tradicionalmente os danos não patrimoniais como prejuízos insuscetíveis de avaliação pecuniária (Antunes Varela, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, p. 571, 6.ª ed.). Esta expressão abarca diversas realidades: dores físicas, desgostos morais, perda de prestígio ou reputação.

Os danos morais resultam da lesão de bens estranhos ao património do lesado, como a integridade física, a saúde, a tranquilidade, a liberdade, a honra, a reputação, bem-estar físico e psíquico, etc. (Pedro Branquinho Ferreira Dias, *O Dano Moral na Doutrina e na Jurisprudência*, Almedina”, 2001, pp. 23 e ss.).

No Código Civil de 1966 foi introduzida a norma genérica constante do art.º 496.º/1, declarando indemnizáveis todos os danos não patrimoniais, desde que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Por aqui já se vê que o Código Civil não opera qualquer restrição quanto à origem dos danos de natureza não patrimonial, exigindo apenas que os danos revistam gravidade. A única condição de ressarcibilidade do dano não patrimonial é a sua gravidade.

O número 3 do art.º 496.º do C.C. preceitua que o montante da indemnização será fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no art.º 494.º, ou seja, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Na impossibilidade de fazer desaparecer o prejuízo, com a indemnização por danos não patrimoniais procura proporcionar-se ao lesado meios económicos que de alguma forma o compensem do padecimento sofrido. Por outro lado, sanciona-se o ofensor, impondo-lhe a obrigação de facultar ao lesado um montante pecuniário, substitutivo do prejuízo infligido. Perante a imaterialidade dos interesses em jogo, a indemnização dos danos não patrimoniais não tem por escopo a sua reparação económica, mas compensar o lesado pelo dano sofrido, proporcionando-lhe uma quantia pecuniária que lhe permita satisfazer interesses que apaguem ou atenuem o sofrimento causado pela lesão.

A compensação por danos não patrimoniais, para responder de forma atualizada ao comando do art.º 496.º do C.C., e constituir uma efetiva possibilidade compensatória, tem de ser significativa, viabilizando um lenitivo para os danos suportados e, porventura, a suportar.

Entende-se que os danos não patrimoniais em questão são de molde a merecer a tutela do direito.

Trata-se da inclusão num sistema oficial de controle do risco de crédito de uma informação falsa, segundo a qual o A., pessoa singular, tinha dívidas em incumprimento. Está ainda em causa a comunicação entre A. e R. a propósito da resolução da questão, a qualidade das informações prestadas e o lapso de tempo em que o A. se viu impedido de movimentar a conta.

É certo que o sistema de informação é sigiloso (artigos 2.º/5, 5.º/2 e 7.º/2 do decreto-lei 204/2008) e que nada se provou quanto à divulgação da informação perante terceiros (para além do Banco de Portugal e das outras instituições financeiras). Sem embargo, a potencialidade de consequências negativas para a credibilidade do visado é de tal ordem que o mero conhecimento da comunicação é suscetível de lhe causar preocupação, ansiedade e transtorno. É a esta alteração psíquica e emocional que a ordem jurídica não deve ficar indiferente.

Cremos, pois, que a presente situação se integra no âmbito daquelas que, como se dá conta na doutrina (cf. António Menezes Cordeiro, *Direito Bancário*, 6.ª edição, Almedina, p. 448), têm originado a responsabilização pelos tribunais dos participantes à Central de Responsabilidades de Crédito que indevidamente o fizeram.

Como se lê no ac. da Relação de Lisboa de 28-9-2017 (proc. 15249/15, Jorge Leal, consultável em <https://www.jusnet.pt/>), que refere extensa jurisprudência, *as angústias e transtornos causados pela indevida inclusão de um nome na base de dados de incumpridores, transmitida e comunicada ao Banco de Portugal, atingem o património moral dessa pessoa, devendo merecer a tutela do direito e, pela sua gravidade, ser indemnizados, nos termos previstos pelo art.º 496.º do C.C.*

Objeta, porém, a apelante que se verifica culpa do lesado nos termos do preceituado no art.º 570.º do C.C..

Vejamos se se verifica culpa do R. que conduza à redução ou mesmo à exclusão de indemnização, por a sua conduta ter contribuído para os prejuízos verificados

A sentença recorrida atribui a totalidade da responsabilidade dos prejuízos do A. à conduta da R.. Já a R. dissente da tese do tribunal de 1.ª instância, considerando que o A. contribuiu para os prejuízos verificados. Alega a R. que o A. estava avisado do bloqueio da conta que motivou os incumprimentos participados. Bem assim que lhe foram comunicados os não pagamentos dos débitos e que foi interpelado para proceder aos mesmos. A correspondência enviada documenta a insistência da R. desde 1-11-2022 tendo inclusivamente, até 26-5-2023, sido regularmente interpelado para o pagamento dos valores alegadamente em dívida. Considera ainda a R. que *mediante o pagamento do irrisório valor em dívida* o A. poderia ter obstado à ocorrência das comunicações ao Banco de Portugal.

Recorde-se que a R. procedeu a duas comunicações de incumprimento do R. em 25-11-2022 e em 27-2-2023, por referência, respetivamente, aos valores de € 25,00 e de € 104,76.

Assente-se ainda em que os prejuízos invocados pelo A. não se circunscrevem aos emergentes das duas comunicações de incumprimento ao Banco de Portugal. Integram outrossim a envolvente das comunicações, a montante e a jusante.

Vejamos, em todo o caso, se é de fazer apelo ao preceituado no art.º 570.º do C.P.C..

Nos termos do art.º 570.º/1 do C.C., quando um facto culposo do lesado tiver concorrido para a produção ou agravamento dos danos, cabe ao tribunal determinar, com base na gravidade das culpas de ambas as partes e nas consequências que delas resultaram, se a indemnização deve ser totalmente concedida, reduzida ou mesmo excluída.

O art.º 570.º/1 C.C. refere duas realidades diferentes: uma em que o facto do lesante e o facto do lesado concorrem para a produção dos danos, falando-se a esse respeito de concorrência de causas, e outra em que se verifica concorrência do facto do lesado apenas para o agravamento dos danos, verificando-se uma causalidade sucessiva.

Para a verificação do condicionalismo enunciado no art.º 570.º do C.C., a lei exige que o dano seja causado, tanto por facto praticado pelo lesante, como por facto praticado pelo lesado. Um e outro facto constituem causa adequada do dano. Há de verificar-se um nexo de concausalidade. António Pinto Monteiro (*Cláusulas Limitativas e de Execução de Responsabilidade Civil, Coimbra, 1985 - Separata do volume XXVIII do Suplemento ao Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, p. 91.*) explica que o art.º 570.º do C.C. integra uma das exceções ao critério definido pela *teoria da diferença*, previsto no art.º 566.º/2 do C.C.. Trata-se de situações em que *com base em fundamentos especiais, se suprime ou limita a obrigação de indemnização*. Uma dessas situações é precisamente aquela em que concorre a culpa do lesado, desde que o seu comportamento seja *concausa do dano, da produção ou do agravamento*. O *dever de atenuar o dano* por parte do lesado decorre, afinal, da regra geral da boa-fé.

Trata-se de avaliar se os atos do lesado merecem um juízo de censura, no sentido de este não ter adotado a conduta que lhe seria exigível, de acordo com um juízo de boa-fé, de modo a ter evitado a produção do dano ou o agravamento ou ampliação do mesmo.

No caso concreto, mercê da circunstância de a R. ter bloqueado conta do A., este entrou em incumprimento, na sequência do que a R. procedeu a comunicação ao Banco de Portugal. Os danos a considerar neste conspecto são os atinentes aos transtornos e à imagem do A. e a questão que se coloca é a de saber se o A. concorreu para que estes tenham ocorrido. Segundo a apelante, atentos os valores em causa, que qualifica de *irrisórios*, o A., ainda que lhe assistisse razão, deveria ter procedido ao respetivo pagamento. Assinaladamente porque lhe foram enviados extratos dos quais constam referências multibanco que lhes permitiam liquidar, ainda que acrescidos de juros moratórios, comissões bancárias e imposto de selo. A R. aceita que o bloquear da conta do A. foi indevida, pelo que as comunicações ao Banco de Portugal não deveriam ter ocorrido. Considera, porém, que o A. deveria, por outra forma, ter procedido ao pagamento dos montantes que estavam em dívida porque havia bloqueado a conta dos quais deveriam ter saído.

As questões que se perfilam consistem no seguinte: era exigível ao A. que tivesse procedido ao pagamento das quantias em dívida, nomeadamente através da utilização das referências multibanco que lhe foram enviadas pelo R.; ao omitir esse pagamento o A. desvirtuou os ditames da boa-fé, concorrendo para a produção do dano?

Afigura-se-nos que as respostas a ambas as questões não podem deixar de ser negativas. Não existe causalidade adequada entre a omissão de pagamento e a comunicação à Central de Crédito do Banco de Portugal. Pelo facto de ter optado por não pagar as quantias que deveriam ter sido debitadas da conta e que indevidamente o não foram o A. não se tornou co-responsável pela indevida comunicação. Cingiu-se a assumir os riscos da comunicação, de cujos prejuízos precisamente se pretende ver ressarcido através dos presentes autos.

Relativamente à censura da R. à conduta do A. por este não ter procedido aos pagamentos, com o que teria concorrido para as comunicações ao Banco de Portugal, é apodítico que o A. não estava obrigado a suportar o pagamento das quantias em dívida, acrescidas, diga-se, de encargos destituídos de justificação.

Conclui-se, tudo visto, inexistir motivo para isentar a R. do dever de indemnizar ou sequer para diminuir da medida da reparação.

Importa, pois, proceder à fixação da indemnização.

No que concerne ao montante indemnizatório, importa que não nos distanciemos do valor relativo das decisões jurisprudenciais. Nas palavras do ac. do Supremo Tribunal de 31-1-2012 (proc. 875/05.7TBILH.C1.S1, Nuno Cameira), *o montante da indemnização deve ser fixado mediante recurso à equidade (...), o que, levando a ter que considerar as circunstâncias particulares de cada caso concreto, potencia o risco de decisões demasiadamente marcadas pelo subjetivismo dos magistrados; ora, isto não é positivo para a administração da justiça, desde logo porque os tribunais não podem nem devem contribuir de nenhuma forma para alimentar a ideia de que neste campo as coisas são mais ou menos aleatórias, vogando ao sabor do acaso ou do arbítrio judicial. Se a justiça, como cremos, tem implícita a ideia de proporção, de medida, de adequação, de relativa previsibilidade, é no âmbito do direito privado e, mais precisamente, na área da responsabilidade civil que a afirmação desses vetores se torna mais premente e necessária, já que eles conduzem em linha reta à efetiva concretização do princípio da igualdade consagrado no art.º 13.º da Constituição.*

Veja-se ainda o ac. Relação de Lisboa de 23-6-2022 (proc. 14842/20.7T8LSB.L1-6, Ana Azeredo Coelho): *a questão da medida da indemnização implica um exercício de superior dificuldade qual*

seja o de traduzir quantitativamente o que é intrinsecamente qualitativo. Em consequência, têm de procurar-se critérios que levem à determinação do “indeterminável”, ou seja, a exprimir em valor patrimonial aquilo que o não tem, por ser de outra ordem. Nestas circunstâncias, o critério de fixação da indemnização funda-se na equidade, tem em conta os danos causados, o grau de culpa, a situação económica do lesado e do lesante e outras circunstâncias que concorram no caso - artigos 496º, nº3, e 494º, ambos do Código Civil - bem como a atribuição de uma indemnização cujo valor patrimonial proporcione nessa dimensão patrimonial algum conforto específico.

Em casos paralelos, os tribunais têm atribuído valores que, como não poderia deixar de ser, refletem as circunstâncias concretas de cada caso, variando os valores com que nos deparámos entre € 2 500,00 e € 15 000,00 (cf. ac. da Relação do Porto de 27-5-2010, proc. 671/08.0TBPFR.P1; ac. do S.T.J. de 18-1-2011, proc. 6725/04.4TVLSB.L1.S1; ac. do S.T.J. de 19-5-2011, proc. 3003/04.2TVLSB.L1.S2; ac. da Relação de Lisboa de 15-9-2011, proc. 6771/09.1TBOER.L1-8; ac. da Relação de Lisboa, de 12-1-2012, proc. 6512/04.0TVLSB.L1-2; ac. da Relação de Lisboa de 20-5-2014, proc. 1723/10.1TXLSB.L1-1; ac. da Relação do Porto de 28-4-2015, proc. 5472/12.8TBMTS.P1; ac. da Relação de Lisboa de 28-9-2017, proc. 15249/15 e ac. da Relação do Porto de 10-3-2025, proc. 1229/23.9T8PTM.P1).

Em todo o caso, no tocante à determinação do *quantum* da indemnização do dano não patrimonial, a lei aponta para uma valoração casuística, orientada por critérios de equidade.

No caso dos autos, ressalta-se que o bloqueio da conta ocorre em 1-11-2022, que o não pagamento de débitos é comunicado ao A. em 8-12-2022 e em 6-1-2023, que a comunicação de incumprimento à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal remonta a 25-11-2022 e a 27-2-2023, que a R. dá conta ao A. de que se verifica falta de provisionamento, insistindo nessa tese, pese embora as sucessivas comunicações do A. alertando para a situação e pedindo informação, que em 18-4-2023 a R. permite ao A. a livre movimentação de metade do saldo existente na conta, que em 26-5-2023 a R. informa que irá devolver os valores cobrados a título de encargos, que em 21-7-2023 insiste na tese de que a conta foi devidamente bloqueada e que o A. pede esclarecimento sobre o fundamento do bloqueio, não obtendo resposta.

Realça-se que os transtornos gerados na esfera jurídica do A. pela comunicação do inexistente incumprimento se reportam a um período de sensivelmente oito meses e que o grau de censurabilidade da atuação da apelante é razoavelmente elevado, ora não respondendo às solicitações do apelado, ora fornecendo resposta padronizada e sempre insistindo na tese de que agiu em conformidade com os ditames legais.

Afigura-se-nos, assim, ser de manter a compensação no valor fixado em 1.ª instância de € 5 000,00.

*

V - Dispositivo

Nos termos sobreditos, acorda-se em julgar totalmente improcedente o recurso, mantendo-se integralmente a sentença proferida.

*

Custas pela apelante por ter decaído na sua pretensão (art.º 527.º/1/2 do C.P.C.).

*

Porto 24 de novembro de 2025.

Teresa Fonseca

Maria Cunha

Nuno Marcelo de Nóbrega dos Santos de Freitas Araújo