

**Tribunal da Relação de Lisboa**  
**Processo nº 38/19.4T8SRQ.L1-4**

**Relator:** ALBERTINA PEREIRA

**Sessão:** 16 Junho 2021

**Número:** RL

**Votação:** UNANIMIDADE

**Meio Processual:** APELAÇÃO

**Decisão:** ALTERADA A SENTENÇA

**TRABALHADORA**

**BANCÁRIA**

**ABONO PARA FALHAS**

**INDEMNIZAÇÃO**

## Sumário

I- A atribuição do abono para falhas visa compensar os trabalhadores que exercem funções de caixa ou de tesouraria, relativamente a diferenças de valores que podem ocorrer em virtude do manuseamento de numerário.

II- Trata-se, por regra, de verbas de não muito acentuado valor, como indicam os montantes normalmente atribuídos a esse título aos trabalhadores - no caso, a Autora recebia por mês, de subsídio de falhas, inicialmente €135,64 e posteriormente €136,66 - e que pressupõem isso mesmo, simples falhas (lapsos, enganos), que podem naturalmente ocorrer no dia-a-dia, a quem lida habitualmente com dinheiro ou outros valores (está sujeito a enganar-se).

III- Tendo em conta a ratio que preside à atribuição dos referidos abonos e os valores pagos a esse respeito, a falta de €5.000,00 detetada pela Autora não configura a prática de uma simples falha de tesouraria.

IV- Para além disso, não tendo a Ré procedido às pertinentes averiguações previstas nos seus normativos internos, desconhecendo-se quem cometeu essa falta, violou aquela os seus deveres contratuais e legais (art.º 127.º n.º 1 alíneas c) e d), do Código do Trabalho), tendo agido ilicitamente e com culpa (art.º 799.º do Código Civil), ao ter descontado na conta da Autora o referido montante de €5.000,00.

V- A descrita atuação da Ré fá-la incorrer na obrigação de indemnizar a trabalhadora pelos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos (art.º 323.º

do Código do Trabalho), onde se incluem, respetivamente, as importâncias de €5.000,00 e de €1.500,00 - quantia esta última, que à luz do art.º 496.º do Código Civil, se nos afigura justa e adequada face aos critérios seguidos pela jurisprudência em casos análogos e às concretas circunstâncias do caso subjudice.

(Sumário elaborado pela Relatora)

## **Texto Parcial**

*Acordam na Secção Social do Tribunal da Relação de Lisboa*

### 1.-Relatório

1.-1.- AAA intentou a presente ação declarativa de condenação, emergente de contrato de trabalho, sob a forma de processo comum, contra BBB, ambas com os sinais dos autos. Alegou, para tanto, e em suma, que iniciou funções na Ré em 18/01/2016, exercendo funções correspondentes à categoria profissional de Assistente Comercial, com a designação interna de assistente de clientes, tendo como local de atividade de trabalho o balcão da (...), sito em (...). Em 21/05/2018, o trabalhador da Ré (...), colega de trabalho da Autora, que exercia funções de Caixa, ausentou-se do serviço para gozo de férias, tendo a partir daí a Autora acumulado as funções de Assistente de Clientes e as de Caixa - atendimento ao balcão. Mais alegou: que no dia 4-06-2018, pelas 15h:30min., foi verificada, pela própria, uma alegada falha de caixa de tesouraria da agência onde a mesma estava a executar as suas funções, no valor de 5.000,00 € (cinco mil euros), sendo que na própria manhã do dia 5/06/2018, registou-se assim a alegada falha de tesouraria, e nesse dia foi debitado da conta n.º 10.....07, da titularidade da Autora, a quantia de 5.000,00 € (cinco mil euros), creditada então a favor da Ré; confiou que após os devidos esclarecimentos lhe fosse restituída a aludida quantia, o que não se verificou, tendo-se a Ré se locupletado com a mesma; toda esta questão afectou e continua a afectar a sua condição psicológica, emocional e física. Pediu a condenação da Ré a restituir-lhe a quantia de 5.000,00 Euros (cinco mil euros); a compensar os danos patrimoniais por esta sofridos, avaliados em 60,00 (sessenta) Euros e os valores subsequentes suportados com as consultas de psicologia que se mostrem necessárias a mesma incorrer; os custos que suportou com a constituição de mandatário e despesas com o processo judicial e na reparação dos danos não patrimoniais, os quais ascendem a € 3.500,00.

Regularmente citada, a Ré apresentou contestação, onde em síntese, nega a versão apresentada pela Autora, sustentando que esta tinha conhecimento das regras e normas internas quando existe uma falha de numerário e que sempre agiu de boa-fé, dando cabal cumprimento aos deveres que impendem sobre as partes numa relação de trabalho, negando ter coagido a Autora a depositar a quantia monetária e a creditar a seu favor. Conclui pela improcedência da ação, com a sua absolvição.

Proferiu-se despacho saneador. Foi fixado o valor da ação, tendo sido dispensada a realização da audiência prévia. Identificou-se o objecto do litígio e enunciaram-se os temas da prova.

Realizou-se audiência final.

Proferida sentença nela se concluiu do seguinte modo:

*“Assim e pelo exposto, julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência:*

*a)- Absolvo a Ré do pedido.*

*b)- Condeno a Autora no pagamento das custas do processo”.*

1.2.-Inconformada com esta decisão, dela recorre a Autora, formulando, em resumo, as seguintes conclusões:

- A sentença recorrida não se revela, inteiramente, consentânea com a Justiça e com o Direito.
- Desde logo, no que respeita ao julgamento da matéria de facto; daí a impugnação deduzida quanto aos pontos das alíneas a), b) e c), decididos - erradamente - não provados pelo Tribunal a quo.
- Deveria ainda ter-se dado como provado que as imagens de videovigilância, reputadas pela Autora de essenciais à descoberta da possível origem da falha de caixa de tesouraria, não foram observadas e disponibilizadas pelos serviços da Ré.
- Deveria ainda ter-se dado como provado que a partir do gozo das férias do trabalhador (...), existiam no Balcão da Ré, sito na (...), dois trabalhadores bancários: a Autora e o Gerente (...), o qual também realizou operações de caixa e manuseamento de dinheiro.
- De igual forma, a merecer um julgamento provado que o balcão da Ré, sito na (...), não tinha em funcionamento qualquer dispensador, originando a que a contagem de dinheiro fosse efectuada manualmente pelos seus trabalhadores.
- A conduta do Banco foi enganadora, desrespeitosa do manancial inesgotável

do ordenamento jurídico português que é a boa-fé, já que de forma intencional, por intermédio de indução em erro, afirmou que após o sucedido ser-lhe-ia devolvida a quantia em causa, como acontecera com outros colaboradores.

- O que não é consentido por lei, conforme dispõe o art.º 253.º e sgs. do Código Civil.

- A Ré “entretive” a Autora – criando nesta a convicção do efectivo tratamento das imagens de videovigilância e posterior devolução do dinheiro – até 26/06/2018.

- Deveria o Tribunal a quo – por atenção ao caso concreto – aquilatar da validade da referida norma interna, transcrita no ponto 19 da matéria de facto provada.

- A Autora não era única colaboradora a manusear dinheiro; quando a alegada falha se dá não no caixa, mas no cofre da tesouraria; quando recorrentemente eram enviados, via CTT, elevados excedentes monetários para (...); quando se apurou inexistirem aparelhos capazes de auxiliar na contagem de dinheiro; quando era o gerente César que efectuava os carregamentos das máquinas de ATM;

- O abono para falhas não foi instituído para situações como estas.

- Até nos casos em que ocorre obrigação de indemnizar, independentemente de culpa, estão os mesmos especificados e tipificados na lei, o que não é de todo o caso.

- Em situações de indícios da prática de infracções contratuais ou legais, têm os trabalhadores direito a uma nota de culpa, a um procedimento, à sua defesa, além de que as sanções disciplinares, pecuniárias, daí decorrentes estão limitadas por lei.

- Uma tal norma interna não pode ser assim desligada do ordenamento jurídico – não obstante inexistir em contrato ou adenda de renovação, ou qualquer acto normativo ou não estar devidamente publicitada.

- A mesma afronta claramente as garantias dos trabalhadores e de qualquer cidadão.

- Não só inexistente causa justa para o enriquecimento da Ré, a expensas da Recorrente, como toda esta situação ocasiona nesta, além desse dano patrimonial directo dos 5.000,00 € (cinco mil euros), outros danos que não se tinham, jamais, produzido se não fora a actuação da Ré.

- Designadamente, o montante de 120,00 € (cento e vinte euros) suportados – conforme peticionado – em consultas de psicologia, bem como o montante avaliado em 3.500,00 € (três mil e quinhentos euros) emergente da verificação de danos não patrimoniais.

- A sentença recorrida viola as normas e princípios latentes nos arts. 126.º,

281.º, n.º s1 e 2, 323.º, n.º 1, 328.º, n.º 3, 99.º, 3.º, do Código do Trabalho; Cláusulas 17ª, n.º1, al. a), 83ª, do IRCT supra referenciado; arts.483.º, n.º2 e sgs., 253.º, 798.º e sgs., 562.º, 496.º, do Código Civil; arts. 13.º e 18.º da Lei Fundamental.

- Como tal, merece ser revogada da ordem jurídica.

Nestes termos, e nos melhores de Direito que V. Exas. doutamente suprirão, deve o presente recurso de apelação ser julgado procedente, revogando-se a sentença recorrida e condenando-se a Ré a restituir à Autora a quantia de 5.000,00 € (cinco mil euros), acrescido da quantia de 120,00 € (cento e vinte euros) relativa às despesas com consultas de psicologia, bem como do montante de 3.500,00 € (três mil e quinhentos euros) referente à reparação dos danos não patrimoniais sofridos pela Autora, atenta a sua gravidade, tudo acrescido dos respectivos juros de mora legais, à taxa de 4%, contados desde a citação até efectivo e integral pagamento. Assim se fazendo a necessária e habitual justiça!

1.3.-Não consta que tenham sido apresentadas contra-alegações.

1.4.-O recurso foi admitido, na espécie, efeito e regime de subida adequados.

1.5.- Foram colhidos os vistos e realizada a conferência.

*Cumprе apreciar e decidir*

## 2.- Objecto do recurso

O objecto do recurso é delimitado pelas conclusões das respectivas alegações, sem prejuízo das questões de conhecimento oficioso - artigos 635.º, n.ºs 3 e 4, 639.º, n.º 1, 608.º, n.º 2, do Código de Processo Civil, que não tenham sido apreciadas com trânsito em julgado.

Assim, as *questões* que a recorrente coloca à apreciação deste tribunal consistem na impugnação da matéria de facto e em aquilatar se a Ré induziu a Autora em erro, levando-a a acreditar que a quantia de € 5.000.00 lhe seria devolvida; e se a Autora tem direito a ser ressarcida a título de danos patrimoniais e não patrimoniais.

## 3.- Fundamentação de Facto

3.1.- Na primeira instância foi considerada provada a seguinte factualidade:

- 1.-A Autora iniciou funções na Ré em 18/01/2016, tendo como local de actividade de trabalho o balcão da Ilha do (...) sito em (...).
- 2.-Estando, inicialmente, vinculada à sociedade (...).
- 3.-Em 10/11/2016, Autora e Ré celebraram um contrato de trabalho a termo certo, com aposição de termo de duração de sete meses, com início na data referida e término em 9/06/2017.
- 4.-A Autora foi assim contratada para o exercício de funções correspondentes à categoria profissional de Assistente Comercial, com a designação interna de Assistente de Clientes,
- 5.-A qual compreende nomeadamente a preparação da documentação necessária à formalização de contratos e o atendimento, presencial ou telefónico, directo ou indirecto, dos clientes do Banco, bem como outras funções afins ou funcionalmente ligadas.
- 6.-Auferindo a retribuição mensal ilíquida de 855,17 € (oitocentos e cinquenta e cinco euros e dezassete cêntimos), correspondente ao nível 5 do Anexo II do Acordo Colectivo de Trabalho do Sector Bancário.
- 7.-Em 15/05/2017, o referido contrato de trabalho foi renovado pelo período de doze meses, sendo que o período da sua renovação compreendeu o período de 10/06/2017 a 9/06/2018.
- 8.-A Autora sempre teve como local de trabalho o Balcão sito na (...)
- 9.-Tendo um percurso profissional ascendente e sem um único registo de qualquer sanção ou conflito laboral.
- 10.-Em 6/04/2018 a Autora manifestou por escrito à Ré a sua vontade de fazer cessar o contrato, findo o período da sua primeira renovação, rectius 9/06/2018.
- 11.-Ao invés do gozo imediato das férias vencidas (41 dias não gozados), a Ré comunicou à Autora que por razões de escassez de colaboradores, deveria prestar trabalho até ao final de contrato.
- 12.-O que a Autora aceitou por forma a não afectar o normal funcionamento do Banco.
- 13.-A Autora exercia, entre outras, as funções de caixa.
- 14.-A Ré desde o início das respectivas funções pagou mensalmente à Autora um “acrécimo a título de falhas”, vulgarmente designado por “subsídio de falhas”, cujo montante, entre 10/11/2016 e 31/12/2016, era de 135,64 €, que a partir de 01/01/2017 e até 09/06/2018 era de 136,66 €.
- 15.-Em 23/05/2018 foi feita uma “conferência periódica de caixa” na qual não se verificou qualquer falha ou diferença.
- 16.-Em 04/06/2018, a Autora detectou uma alegada falha de caixa de tesouraria da agência onde a mesma estava a executar as suas funções, no valor de 5.000,00 € (cinco mil euros).

17.-Perante a falha detectada a Autora registou a falha, e comunicou à sua hierarquia.

18.-Na própria manhã do dia 5/06/2018, registou-se a falha de tesouraria, sendo que nesse dia foi debitado da conta n.º (...), da titularidade da Autora, a quantia de 5000,00 € (cinco mil euros), creditada então a favor da Ré.

19.-Decorre da norma interna da Ré, “NI 0004/2014 - Prejuízos Causados por Colaboradores”, 2.1 Falhas de numerário/fraudes de colaboradores Em situações que possam causar prejuízos ao Banco, motivados por erros de colaboradores, devem ser adotados os seguintes procedimentos:

Responsabilização imediata dos colaboradores por falhas de numerário sempre que estes estejam a receber subsídio de falhas. (...)”

20.-Autora nunca assumiu qualquer comportamento ilícito e culposo na verificação da falha de caixa.

21.-No dia 06/06/2018, a autora apresentou baixa médica.

22.-Em 27/07/2018, a Autora dirigiu à Ré uma comunicação, por esta recepcionada em 1/08/2018, onde lhe solicitou, fundadamente, a restituição em singelo da quantia de 5.000,00 € (cinco mil euros) até ao dia 10/08/2018.

23.-Na sequência dos factos ocorridos a Autora ficou afectada na sua condição psicológica, emocional e física.

24.-Não tendo um sono regular, uma vez que acorda diversas vezes de noite sobressaltada.

25.-A Autora sente a reputação manchada, numa comunidade local pequena, agudiza todos os aspectos de auto-estima e harmonia.

26.-Tal estado de perturbação obrigou a Autora a recorrer a serviços de apoio especializado, designadamente de Psicologia Clínica.

### 3.- 2- Factos não provados:

a)-Que a Autora desconhecia a norma descrita em 19).

b)-Que a Autora foi obrigada pela Ré a repor a quantia de 5000,00 Euros, declarando que tal se justificaria até cabal esclarecimento da situação.

c)-Que a Ré não tenha demonstrado qualquer empenho no cabal esclarecimento da falha de caixa.

### 4.-Fundamentação de Direito

#### *4.1.-Da impugnação da matéria de facto*

(...)

Mantém-se, assim, o teor da decisão da matéria de facto, improcedendo a presente questão.

4.2.-*Da Autora ter sido induzida em erro pela Ré que a levou a acreditar que a quantia de € 5.000.00 lhe seria devolvida.*

Sustenta a Autora que a Ré assumiu uma conduta enganadora, desrespeitosa da boa-fé, pois de forma intencional levou a mesma a acreditar que a importância de €5.000,00 após o sucedido, lhe seria devolvida - o que não é consentido por lei, nos termos do art.º 253.º do Código Civil.

O (eventual) êxito da presente questão dependia, em grande medida, da alteração da matéria de facto requerida pela Autora a que se não procedeu, como resulta do *supra* exposto.

Sempre se dirá, porém, que nos termos do n.º 1 do art.º 253.º do Código Civil, *“Entende-se por dolo qualquer sugestão ou artifício que alguém empregue com a intenção ou consciência de induzir ou manter em erro o autor da declaração, bem como a dissimulação, pelo declaratório ou terceiro, do erro do declarante”*.

Por seu turno, o n.º 1 do art.º 254.º do mesmo diploma legal determina que *“O declarante cuja vontade tenha sido determinada por dolo pode anular a declaração”*.

Segundo referem Pires de Lima e Antunes Varela, *“Código Civil Anotado”*, 1.º Volume, Coimbra Editora 1975, pág. 237, para que haja dolo são necessários os seguintes requisitos:

*Que o declarante esteja em erro;*

*Que o erro tenha sido provocado ou dissimulado pelo declaratório ou por terceiro;*

*Que o declaratório ou terceiro (deceptor) haja recorrido, para o efeito, a qualquer artifício, sugestão ou embuste.*

O primeiro dos elementos do conceito de dolo, como vício da vontade, consiste na noção de *erro, em qualquer das suas modalidades*, isto é, quer se refira à pessoa do declaratório, ao objecto do negócio (artigo 251.º) ou aos motivos não referentes à pessoa do declaratório nem ao objecto do negócio (252.º), desde que provocado, *“e traduz-se sempre numa representação inexacta ou na ignorância de uma qualquer circunstância de facto ou de direito que foi determinante na decisão de efectuar o negócio, em termos tais que, se o declarante tivesse sido esclarecido ou o tivesse conhecido, não teria realizado o negócio ou não o teria realizado nos mesmos termos”* (Mota Pinto, *“Teoria*

*Geral do Direito Civil*", 3ª Edição, Coimbra, pág. 505).

O segundo elemento do dolo reside no emprego de qualquer sugestão ou artifício, usado com a intenção ou consciência de induzir ou manter em erro o autor da declaração. A sugestão ou artifício há-de traduzir-se em quaisquer expedientes ou maquinações tendentes a desfigurar a verdade (manobras dolosas) - e que realmente a desfiguram (de outro modo não haveria erro), quer criando aparências ilusórias (*suggestio falsi; obrepção*), quer destruindo ou sonogando quaisquer elementos que pudessem instruir o enganado (*suppressio veri; subrepção*). Deve tratar-se, portanto, de qualquer processo enganatório. Podem ser simples palavras contendo afirmações sabidamente inexactas (*allegatio falsi; mentira*), ou tendentes essas palavras a desviar a atenção do enganado de qualquer pista que poderia elucidá-lo; e podem ser obras (factos) adrede realizadas para provocar ou manter o engano. A dissimulação, por seu lado, consiste no simples silêncio perante o erro em que versa o outro contraente. É um simples dolo de consciência" (Manuel Andrade, *"Teoria Geral da Relação Jurídica"*, Coimbra 1992, 2.º Vol., pág. 256).

Nas palavras de Jacinto Rodrigues Bastos, *"Notas ao Código Civil"*, I Vol., Coimbra, pág. 342, *"a verificação do dolo pressupõe a existência de um erro, mas erro determinado intencionalmente por alguém, a fim de obter do declarante um compromisso ou uma renúncia. O dolo é, portanto, a provocação de um erro"*. São elementos do dolo, segundo este autor, *a) uma actividade enganatória, isto é, um conjunto de sugestões e artifícios; b) desenvolvida pelo declaratório ou por terceiro; c) nexos causal entre o engano assim ocasionado e a declaração; d) a intenção de enganar, por parte do causante do dolo, o que pressupõe a consciência que este tenha da falsidade da representação que a sua conduta produzirá na vítima; e) a convicção de que seja possível determinar, por meio daquela actividade enganatória, a vontade do declarante"* (itálicos e sublinhados nossos).

Expostos os principais ensinamentos, é manifesto que no caso em apreço, tendo em conta a factualidade provada, não se vislumbra que o débito na conta da Autora tenha ocorrido por erro desta, tendo a entidade empregadora assumido, para o efeito, conduta intencional enganadora (dolosa) no sentido de que tal verba lhe seria devolvida.

Improcede, por conseguinte, a presente questão.

4.3.-Da Autora ter direito a ser ressarcida por danos patrimoniais e danos não

*patrimoniais.*

Como resulta da factualidade provada, para além de outras, exercia a Autora as funções de caixa, pagando-lhe a Ré um acréscimo a título de falhas, o que se mostra em sintonia com o disposto na Cláusula 71.<sup>a</sup> do AE publicado no BTE n.º 29, de 08-08-2016.

Aí se estipula, com efeito, para o que ora releva, que:

*“1-Os trabalhadores que exerçam as funções de caixa terão direito, enquanto desempenharem essas funções, a um acréscimo, a título de falhas, no valor constante no anexo II.*

*(...).*

*4- Considera-se caixa o trabalhador que, de forma predominante e principal, executa operações de movimento de numerário, recebimento de depósitos, pagamento de cheques e operações similares, não exclusivamente de cobrança.*

A esse título, e em observância do previsto no Anexo II da referida convenção coletiva de trabalho, a Ré pagou mensalmente à Autora desde o início das respetivas funções, acréscimo a título de falhas, cujo montante, entre 10-11-2016 e 31-12-2016, foi de 135,64€, e a partir de 01-01-2017 e até 09-06-2018 foi de 136,66€.

O Código do Trabalho, embora se lhe refira, não contém qualquer noção sobre o que se possa considerar “*abono para falhas*”, constando apenas do art.º 260.º (referente a prestações incluídas e excluídas da retribuição), na parte relevante que:

*1- Não se consideram retribuição:*

*a)- As importâncias recebidas a título de ajudas de custo, abonos de viagem, despesas de transporte, abonos de instalação e outras equivalentes, devidas ao trabalhador por deslocações, novas instalações ou despesas feitas em serviço do empregador, salvo quando, sendo tais deslocações ou despesas frequentes, essas importâncias, na parte que exceda os respetivos montantes normais, tenham sido previstas no contrato ou se devam considerar pelos usos como elemento integrante da retribuição do trabalhador;*

*2- O disposto na alínea a) do número anterior aplica-se, com as necessárias adaptações, ao abono para falhas e ao subsídio de refeição.*

*(...)”.*

Deste modo, uma vez que por força do n.º 2 do aludido normativo legal, se aplica ao abono para falhas o que consta relativamente às ajudas de custo, é

de considerar que tal abono, em princípio, não é retribuição, a não ser que o seu pagamento seja frequente e exceda o montante normal, resulte do contrato ou dos usos - hipótese em que será considerado retribuição. Fora destes últimos casos, a atribuição de tal complemento, à semelhança do que sucede com as ajudas de custo, não tem como causa (imediata) o serviço prestado, mas sim a “*indenização*” por prejuízos que o trabalhador sofre por causa do seu trabalho (Bernardo Lobo Xavier, “*Introdução ao Estudo do Direito do Trabalho*”, pág. 221).

Tal acréscimo remuneratório, destina-se a *cobrir* faltas de caixa que se possam verificar, sendo atribuído aos trabalhadores que no âmbito das respetivas funções têm de movimentar, receber e entregar valores e numerário.

Sobre esta temática a Ré, tem instituída a Norma Interna “*NI 0004/2014*” onde constam os procedimentos a adotar no caso de “*falhas de numerário/ fraudes de colaboradores* (fls. 50). Aí se prevê, com efeito:

#### *“1- Objetivo*

*Definir e regulamentar as ações a tomar em caso de falhas de numerário, falhas nos processos de atribuição de crédito ou fraudes realizadas por colaboradores.*

#### *2- Descrição*

##### *2.1.- Falhas de numerário/ fraudes de colaboradores*

*Em situações que possam causar prejuízos ao Banco, motivados por erros de colaboradores, devem ser adotados os seguintes procedimentos:*

*. Responsabilização imediata dos colaboradores por falhas de numerário sempre que estes estejam a receber subsídio de falhas.*

*. Análise casuística nas restantes situações.*

*Em qualquer dos casos e independentemente da responsabilização pelos prejuízos sofridos, o Banco poderá proceder disciplinarmente e/ou tomar outras medidas de gestão. Assim, para racionalização de procedimentos, maior celeridade dos processos e uma prática disciplinar justa e uniforme, deve ser adotada a seguinte metodologia:*

*Os casos em que incidem suspeita ou fraude efetiva, bem como aqueles que envolvam manifesta complexidade técnica ou dificuldade no apuramento dos factos e a sua imputação concreta devem ser comunicados de imediato ao DAI para averiguação;*

*Os restantes casos deverão ser encaminhados para o Departamento de Capital Humano, que procederá à sua análise e proporá as medidas a tomar, quer no aspeto disciplinar quer da responsabilização por eventuais prejuízos.*

(...).

Da aludida Norma Interna resulta, pois, no essencial, que a Ré, perante situações que lhe *possam causar prejuízo*, motivadas por erros dos colaboradores, são estes *responsabilizados de imediato por falhas de numerário, desde que estejam a receber subsídio de falhas*.

Não consta, porém, do aludido documento (nem do aludido AE) o que se deve entender por *falha de numerário*. Todavia, comportando a referida expressão, entre outros, o significado de “*falta no peso ou medida*” ou “*quebra de tesouraria*” (<https://dicionario.priberam.org/falha>), referindo-se a mesma a numerário, é de entender estar a Ré a referir-se a faltas ou quebras nos valores (notas e moedas) decorrentes da sua atividade.

Estão também previstos pela Ré no dito procedimento, as situações de fraude, normalmente referentes a “*dolo ou má-fé, engano, burla*” (<https://dicionario.priberam.org/fraude>).

Da leitura (conjugada) do aludido procedimento, a economia do mesmo assenta, assim, principalmente, em duas situações: em situações não intencionais e situações intencionais.

No primeiro caso, trata-se de lapsos ou desconformidades - relativamente a valores em numerário movimentados ou tramitados por aqueles trabalhadores no exercício das suas funções. Relativamente a este ponto, recorda-se, que a atribuição do subsídio de *falhas* visa compensar os trabalhadores que exercem funções de caixa ou de tesouraria, relativamente a diferenças de valores que podem ocorrer (por erro) em virtude do manuseamento de numerário.

Estarão, por isso em causa, em nosso entender, por regra, verbas de não muito acentuado valor, como indicam os montantes que são normalmente atribuídos aos trabalhadores a esse respeito (no caso a Autora recebia, inicialmente €135,64 e posteriormente €136,66), e que pressupõem isso mesmo, *simples falhas (lapsos, enganar)*, que podem naturalmente ocorrer no dia-a-dia, a quem lida habitualmente com dinheiro ou outros valores (*está sujeito a enganar-se*).

Na segunda hipótese, uma vez que se trata de *suspeita* ou de (*efetiva*) *fraude*, o que, à partida, pressuporá valores de montante (mais) significativo, pois não vemos que faça sentido a prática de ilícitos que tal noção pressupõe relativamente a pequenos montantes, a menos que se trate de prática

continuada, o assunto é comunicado de imediato ao DAI para averiguação (e ao que se pressupõe para os pertinentes efeitos legais).

Tendo em conta a *ratio* que preside aos respetivos abonos e os valores pagos a esse respeito, no presente caso, em nosso entender, a falta da aludida quantia (€5.000,00) não configura a prática de uma simples falha de tesouraria. Para além disso, desconhece-se a autoria desse falta - quem a cometeu (na agência não trabalhava só a Autora). A que acresce a circunstância de a Ré, ao ter sido detetada aquela situação, não ter agido de acordo com a sua Norma Interna.

Efetivamente, estando em causa uma importância com algum significado (€5.000,00), não resulta que a Ré tenha tomado alguma das atitudes previstas no dito procedimento. Com efeito, não se demonstra que tenha comunicado ao DAI para se proceder à pertinente averiguação, nem tão pouco que tenha encaminhado o assunto para o Departamento de Capital Humano, a fim de se analisar o assunto e se tomarem as medidas disciplinares ou outras que se impusessem.

Optou pela solução mais fácil.

Perante a deteção pela Autora da “falta” na caixa de € 5.000,00, a Ré descontou-lhe, quase de imediato, o valor em causa, sem que tenha averiguado os factos - *nos termos previstos* - de modo a poder, com fundamento, concluir pela existência de erro da parte da Autora, pela prática de fraude (ou suspeita dela) e assim agir, fundadamente, em termos disciplinares ou criminais contra a mesma.

A Autora pretende a responsabilização da Ré, invocando a existência de danos patrimoniais e danos não patrimoniais.

Nos termos do art.º 323.º do Código do Trabalho (“*A parte que faltar culposamente ao cumprimento dos seus deveres é responsável pelo prejuízo causado à contraparte*”).

Face à natureza (sinalagmática) do contrato de trabalho, de onde emergem um conjunto de direitos e obrigações recíprocas e interdependentes para ambas as partes, expressamente enuncia o referido normativo legal, o efeito geral do incumprimento do contrato de trabalho, quer da parte do empregador, quer do trabalhador, sendo-lhe aplicáveis as regras gerais, designadamente as referentes ao cumprimento ou não cumprimento das obrigações (art.º 798.º do

Código Civil).

Como é sabido, o incumprimento contratual tanto pode ocorrer por violação do dever principal, o dever que imprime carácter ao vínculo, como de outros deveres acessórios, complementares ou secundários, deveres que abrangem não só os destinados à perfeita realização obrigacional, mas também todos os necessários ao correto processamento da relação obrigacional. *Cfr.*, entre outros, o Ac. do STJ de 14-12-2006, proc. 06S2448, [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt). A este propósito, refere Maria Rosário Ramalho, “*Tratado de Direito do Trabalho*”, II Volume, 6.ª Edição, Almedina, pág. 582, que também constitui «incumprimento» a violação culposa de qualquer dever acessório legal, organizacional, convencional, colectivo ou decorrente de conceitos indeterminados, mesmo que no caso as prestações principais sejam escrupulosamente executadas.

Tratando-se de responsabilidade contratual, *presume-se a culpa* do devedor (art.º 799.º, do Código Civil), sendo ainda necessário que se verifique um *dano* (prejuízo), bem como um *nexo de causalidade* entre o facto e dano (*ligação causal entre o facto e o dano*).

À semelhança do que ocorre na responsabilidade extracontratual, na responsabilidade contratual constituem pressupostos da obrigação de indemnizar: *a violação de um direito ou interesse alheio, o facto ilícito, a culpa, o dano e o nexo de causalidade* – *Vd.* Ac. do STJ de 25-06-2009, proc. 08S4117.

No presente caso, importa relembrar, que na dependência bancária onde trabalhava a Autora desempenhavam funções também outros dois colegas. Esse local de trabalho não possuía as devidas e necessárias condições técnico-profissionais, uma vez que não dispunha (sempre) de *dispensador* (de notas) no balcão (como resulta documento de fls. 44), equipamento esse essencial para o correto e devido desempenho profissional dos funcionários bancários, em particular os que prestam funções de caixa. Acresce, ainda, a circunstância de a Autora executar, para além dessas funções, a preparação da documentação necessária à formalização de contratos e o atendimento, presencial ou telefónico, directo ou indirecto, dos clientes do Banco, bem como outras funções afins ou funcionalmente ligadas.

Destarte, perante a “falta” do referido valor de €5000,00, não podendo a Ré ignorar o contexto em que a Autora desempenhava as suas funções, impunha-

se a realização de diligências aprofundadas e a observância dos procedimentos previstos na referida Norma Interna, a fim de se apurar o que efectivamente ocorreu. Consoante se viu, à luz do mencionado procedimento, a “*falta*” daquela verba não pode (sem mais), ser qualificada como falha imputável à Autora, ignorando-se o que se passou e quem foi o concreto responsável pela falta daquele valor na tesouraria.

Considera-se, por isso, ter a Ré ilicitamente infringido os seus deveres contratuais ao não observar as aludidas regras internas (bem como os previstos no art.º 127.º n.º 1 alíneas *c*), “proporcionar boas condições de trabalho ao trabalhador” e *d*), “contribuir para a elevação da produtividade do trabalhador”, do Código do Trabalho), presumindo-se a sua culpa (art.º 799.º do Código Civil), consoante assinalado.

A Autora, conforme referido, invocou ter sofrido danos (*prejuízos*), na sequência da conduta da Ré, pretendendo a responsabilização desta e a sua condenação no pagamento: a título de danos patrimoniais, na referida quantia de €5.000,00 e €120,00 relativas a despesas com consultas de psicologia que despendeu e por danos não patrimoniais, na importância de € 3.500,00.

No caso *subjudice*, como já dito, a Ré com a sua referida conduta, praticou facto ilícito e culposo, visto não ter ilidido a presunção que sobre si impendia (art.º 350.º n.º 2 do Código Civil), tendo advindo (directamente) para a Autora o (dano patrimonial) *prejuízo* de €5.000,00 (quantia que a Ré lhe sacou da sua conta).

Invocou a Autora também que despendeu a quantia de €120,00, referente a consultas de psicologia. Sucede, porém, que pese embora se tenha apurado que a Autora recorreu a consultas de psicologia clínica, por ter ficado perturbada na sequência dos factos ocorridos, não demonstrou a mesma, como lhe competia (art.º 342.º n.º 1 do Código Civil), ter despendido tal importância, não havendo, assim, prova desse alegado dano.

Quanto aos danos não patrimoniais, rege o art.º 496.º do Código Civil, onde se prescreve que:

“1.-Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (...)

4.-O montante da indemnização é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º; no caso de morte, podem ser atendidos não só os danos não patrimoniais sofridos

pela vítima, como os sofridos pelas pessoas com direito a indemnização nos termos dos números anteriores”.

Por seu turno, estipula o art.º 494.º, do mesmo diploma legal: “Quando a responsabilidade se fundar na mera culpa, poderá a indemnização ser fixada, equitativamente, em montante inferior ao que corresponderia aos danos causados, desde que o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso o justifiquem.”

A este respeito, tem-se vindo a entender, que a gravidade do dano se afere com base num *padrão objetivo* (não obstante a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Devem, assim, sopesar-se as circunstâncias concretas do caso, para averiguar se o dano justifica a concessão de uma satisfação de natureza pecuniária ao lesado. Não justificando tal indemnização “*os simples incómodos e contrariedades*”. Vd., Antunes Varela “*Das Obrigações em Geral*” I Vol. Almedina, 9.ª Edição, pág. 630. E, entre muitos outros, o Ac. do STJ de 16-12-93, *CJ*, Tomo III, pág. 183.

O recurso à equidade previsto em tal regime, ou seja, “às regras da boa prudência, do bom senso prático, da justa medida das coisas e da criteriosa ponderação das realidades da vida”, justifica-se por ser difícil, muitas vezes, impossível, apurar o montante dos danos não patrimoniais.

A remissão para o artigo 496.º n.º 3 do Código Civil, de onde resulta dever atender-se “à culpa e à situação económica do lesante”, demonstra, por seu turno, que a indemnização (compensação) em causa não reveste, aos olhos da lei, puro carácter sancionatório, mas sim *natureza mista*: Visa reparar, mais do que indemnizar, os danos sofridos pela pessoa lesada; não lhe sendo também estranha a ideia de “reprovar ou castigar, no plano civil e com os meios próprios do direito privado, a conduta do agente. Em direito laboral, para se reconhecer direito ao trabalhador a indemnização com fundamento em danos não patrimoniais, terá aquele de provar que houve violação culposa dos seus direitos por parte do empregador, causadora de danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito, o que se verificará, em termos gerais, naqueles casos em que a culpa do empregador seja manifesta, os danos sofridos pelo trabalhador se configurem como objetivamente graves e o nexo

de causalidade não mereça discussão razoável” - Ac. do STJ de 20-06-2018, proc. 31947/15.9T8LSB.L2-S1, www.dgsi.pt.

“Como refere Galvão Telles, os danos não patrimoniais são aqueles «prejuízos que não atingem em si o património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. O património não é afetado; nem passa a valer menos nem deixa de valer mais. Há a ofensa de bens de carácter imaterial — desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro. São bens como a vida, a integridade física, a saúde, a correção estética, a liberdade, a honra, a reputação. A ofensa objetiva desses bens tem, em regra, um reflexo subjetivo na vítima, traduzido na dor ou sofrimento, de natureza física ou de natureza moral» (Direito das Obrigações, 7.<sup>a</sup> edição, pg. 378). No mesmo sentido alvitra Menezes Cordeiro que há dano moral quando a situação vantajosa prejudicada tenha simplesmente natureza espiritual (Direito das Obrigações, 1980, 2.<sup>o</sup>, pg. 285). Dentro desta conceção, o ressarcimento por danos não patrimoniais não tem a natureza de uma verdadeira indemnização, dado não ser uma exata contrapartida pelo dano, representando antes uma compensação a atribuir ao lesado por prejuízos por este sofridos, que não têm reparação direta através de satisfações de natureza pecuniária. Deste modo, se justifica que, no seu cálculo, se tenham em atenção, além da natureza e intensidade do dano causado, as outras circunstâncias do caso concreto que a equidade aconselha sejam tomadas em consideração (vd. Vaz Serra in R.L.J., Ano 113<sup>o</sup>, pág. 104). Com a reparação por danos não patrimoniais tem-se em vista compensar de alguma forma o lesado, proporcionando-lhe os meios económicos que constituam, de certo modo, um refrigério para as mágoas e adversidades que sofrera e que, porventura, continue a suportar. E estes princípios respeitantes aos danos de natureza não patrimonial carecem de ser observados no âmbito do direito laboral por este nada de específico conter nesta matéria” - Ac. do Supremo Tribunal de Justiça de 25-01-2012, Revista n.<sup>o</sup> 4212/07.8TTLSB.L1.S1.

Atendendo a que nos termos do disposto no art.<sup>o</sup> 8.<sup>o</sup> n.<sup>o</sup> 3 do Código Civil, “nas decisões que proferir o julgador terá em consideração todos os casos que mereçam tratamento análogo, a fim de obter uma interpretação e aplicação uniformes do direito”, no presente domínio, impõe-se ao julgador particular atenção aos “*precedentes*” jurisprudenciais e às exigências decorrentes do princípio da igualdade - o que implica a procura de uniformização de critérios, sem prejuízo, naturalmente, da ponderação das concretas circunstâncias do caso - Neste sentido, entre outros, os Acórdãos dos Supremo Tribunal de

Justiça de 30-09-2010, proc. 935/06.7TBPTL.G1.S1, de 07-06-2011, proc. 3042/06.9TBPNF.P1.S1 e de 20-10-2011, proc. 428/07.5BFAF.G1.S1, de 12-11-2020, proc. 14697/16.6T8CSC.L1.S1, disponíveis em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

No caso em análise, resultou provado que a Autora na sequência dos factos ocorridos ficou afectada na sua condição psicológica, emocional e física, não tendo um sono regular, uma vez que acorda diversas vezes de noite sobressaltada. Sente a reputação manchada, numa comunidade local pequena, agudiza todos os aspectos de auto-estima e harmonia. Consoante supra referido, esse estado de perturbação obrigou a Autora a recorrer a serviços de apoio especializado, designadamente de Psicologia Clínica (factos provados n.ºs 23 a 26).

Ora, afigura-se-nos ser manifesto, que a apontada factualidade consubstancia a existência de danos não patrimoniais, traduzindo-se os mesmos em manifesto sofrimento emocional e físico, vivenciado pela Autora, como consequência da conduta ilícita e culposa da Ré.

Importa não esquecer, como também emerge da factualidade apurada, que os factos se passaram numa pequena localidade insular da ilha do Pico, nos Açores (onde é suposto as pessoas se conhecerem, manterem laços de proximidade, e onde (quase) “*tudo se sabe*” e “*se comenta*”). Não é por isso de estranhar que Autora sinta a sua reputação manchada pelo ocorrido, tanto mais tratando-se de empregada bancária que está ao balcão e em contacto com o público.

A conduta da Ré afectou a Autora na sua condição psicológica, emocional e física (a mesma deixou de ter qualidade de sono, acordando sobressaltada durante a noite), a tal ponto que a mesma passou a recorrer a apoio psicológico.

Tais danos (ultrapassam os incómodos e contrariedades, que a vida, de uma maneira ou de outra, traz para a generalidade das pessoas), assumem gravidade e merecem a tutela do direito (art.º 496.º do Código Civil).

No que concerne à indemnização por danos não patrimoniais no âmbito laboral, a jurisprudência do Supremo Tribunal de Justiça, em casos com alguma similitude com o presente, tem sido, no essencial, a seguinte:

- No Acórdão do STJ de 6-12-2006, Rec. n.º 2306/06 - 4.ª Secção, considerou-se ajustada a indemnização de € 3.000,00 a título de danos não patrimoniais a um trabalhador que auferia mensalmente cerca de € 600,00 mensais e a quem

a entidade patronal responsabilizou por quebras anormalmente altas da “caixa” e procedimentos de tesouraria indevidos, em razão do que o trabalhador passou a ser medicamente acompanhado por depressão reactiva, e, tendo a entidade patronal entregue àquele a nota de culpa comunicando a intenção de despedimento, a que o trabalhador respondeu, não deu seguimento ao processo disciplinar, nem fez qualquer participação às autoridades policiais por eventual delito criminal.

- No Acórdão do STJ de 13-12-2007 Recurso n.º 3379/07 - 4.ª Secção, entendeu-se que verificando-se o despedimento ilícito do autor, por o contrato de trabalho inicialmente celebrado entre as partes se ter convertido em contrato sem termo desde o início da sua vigência e a ré ter feito cessar o mesmo sem justa causa e sem precedência de processo disciplinar, se justificava uma indemnização ao autor de € 3.000,00, a título de danos não patrimoniais, por devido à incerteza profissional em que ficou, ter passado por uma fase de desorientação e angústia emocional e psicológica, sendo certo que, à data, auferia mensalmente cerca de € 529,72, estava à espera de um filho da sua companheira, procurava adquirir uma habitação para o seu agregado familiar e viu a sua vida pessoal e familiar muito afectada devido à incerteza profissional em que ficou e às dificuldades materiais que decorreram da situação de desemprego.

- No Acórdão do STJ de 25-06-2009, proc. 08S4117, considerou-se que relativamente a uma trabalhadora que não fora transferida para a EC que ela pretendia, cuja situação se prolongou durante cinco anos, sem que lhe fosse dada qualquer justificação, o que lhe causou para além de outros danos, desgosto e humilhação, que era adequada a indemnização a título de danos não patrimoniais no valor de €2.500,00.

- No Acórdão do STJ de 24-01-2018, proc. 1634/15.4T8AVR.S1, entendeu-se que tendo sido reconhecido por decisão transitada em julgado o direito à atribuição de indemnização por danos não patrimoniais, é equitativo o montante de € 3.500,00, fixado a esse título, a um gerente de agência bancária, que foi ilicitamente despedido, decorrendo da matéria de facto que andou perturbado, ansioso e receoso quanto ao futuro da sua vida profissional, sentindo-se humilhado pelo empregador, e que para não ter que dar explicações sobre a sua situação profissional privou-se de algumas atividades sociais em que anteriormente participava.

Ponderando o entendimento vertido nos citados arestos, e o particular

circunstancialismo do caso vertente, onde releva o contexto em que trabalhava a Autora, a favorável situação económica da Ré (uma instituição bancária), a não muito acentuada a culpa desta, o desconhecimento quanto ao tempo em que persistiu (ou se ainda persiste) a perturbação que assolou a Autora - entendemos ser ajustado fixar a indemnização por danos não patrimoniais em €1.500,00. Procedendo, pois, parcialmente a presente questão.

#### 5.-Decisão

##### Em face do exposto:

- Nega-se provimento ao recurso na sua vertente de impugnação da matéria de facto.
  - Concede-se parcial ao recurso na sua vertente jurídica, pelo que se revoga a sentença recorrida e se condena a Ré a pagar à Autora, a título de danos patrimoniais, a quantia de € 5.000,00 (cinco mil euros). E a título de danos não patrimoniais, a importância de € 1.500,00 (mil e quinhentos euros). Quantias essas acrescidas de juros de mora à taxa legal de 4% desde a citação até integral pagamento.
- Custas pela Autora e pela Ré na respetiva proporção.

Lisboa, 2021-06-16

*Albertina Pereira*  
*Leopoldo Soares*  
*Eduardo Sapateiro*