

Tribunal da Relação de Lisboa

Processo nº 7721/23.8T8LSB.L1-2

Relator: JOÃO PAULO RAPOSO

Sessão: 07 Novembro 2024

Número: RL

Votação: UNANIMIDADE

Meio Processual: APELAÇÃO

Decisão: PROCEDENTE

IMPUGNAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

LIVRE APRECIÇÃO DA PROVA

REAPRECIÇÃO DA PROVA

VONTADE REAL

DECLARATÁRIO

DECLARAÇÃO NEGOCIAL

Sumário

- I. Na reavaliação da decisão de facto o tribunal de recurso formula um novo juízo de livre apreciação da prova, assentando nos elementos probatórios especificamente indicados pelo recorrente e compaginando-os com os juízos que fundamentam a decisão recorrida;
- II. Tal livre reapreciação da prova assenta em regras e máxima de experiência, entre as quais emerge, como critério decisório orientador, a normalidade social de um determinado comportamento;
- III. A uma versão da matéria em disputa que se apresente como a única explicação que confira, em termos de normalidade social, consistência, lógica e contexto a um dado comportamento, deve corresponder a conclusão que tal versão, tendencialmente, corresponderá à verdade;
- IV. Assentando uma decisão de facto numa versão da realidade que não se adegue à normalidade ou tipicidade social, para poder ser sustentada, deve estabelecer logicamente as razões, os pressupostos e o contexto em que determinado comportamento atípico tenha ocorrido;
- V. Caso tal percurso fundamentador da lógica e do contexto de um determinado comportamento atípico não seja apresentado, a versão factual que o afirme como verdadeiro torna-se incoerente e não sustentada em sede de reapreciação da prova;
- VI. A aferição da vontade real do declaratório não tem, necessariamente, que

ser feita só por referência ao exato momento em que esta receba e faça a primeira análise de uma proposta contratual, compreendendo todas as informações que obtenha até à declaração de aceitação da mesma.

Texto Integral

Acordam os juízes que integram esta 2.^a Secção do Tribunal da Relação de Lisboa o seguinte:

I. Caracterização do recurso:

I.I. Elementos objetivos:

- Tipologia da apelação - 1 (uma) nos autos de processo comum declarativo;
- Tribunal recorrido - Juízo Local Cível de Lisboa - Juiz 10;
- Decisão recorrida - Sentença final;
- Âmbito do recurso - de facto e direito.

I.II. Elementos subjetivos:

- Recorrente: - WiZink Bank, S.A.U. - Sucursal em Portugal
- Recorrido: - PM

I.III. Síntese relevante dos autos;

- Propôs Manuel Matos de Pinho ação contra a recorrente e contra Wizink Bank S.A.U., Sucursal em Portugal, e outra (entretanto absolvida), pedindo a sua condenação no pagamento de equivalente a € 7.591,37 (sete mil quinhentos e noventa e um euros e trinta e sete cêntimos), acrescendo juros de mora à taxa legal;
- Sustenta tal pretensão dizendo, em síntese:
- Decidiu passar um período de férias no Algarve, no Verão do ano de 2022, em local que indica;
- Tendo visto um anúncio na internet, manifestou intenção de alugar uma moradia à sociedade que se apresentava a alugá-la - a sociedade de direito espanhol Holiday Staycom, SL;
- O valor anunciado para a quinzena pretendida era de 7.560,00 (sete mil quinhentos sessenta euros), que pagou no momento da reserva que efetuou no sítio da internet;
- Tal pagamento foi efetuado pela plataforma de pagamento informático Transferwise, uma das expressamente referidas no referido anúncio público na internet, tendo sido emitido pela mesma um documento comprovativo da operação;
- O pagamento foi efetuado usando como meio de pagamento um cartão de crédito Visa Credit disponibilizado pela ré e cujo saldo é pago por meio de débito em conta bancária do autor;

- A sociedade Holiday Staycom, SL enviou uma comunicação de correio eletrónico dirigida à mulher do autor, confirmando que a moradia em causa estaria reservada nas datas escolhidas;
- Na sequência de trocas de comunicação por correio eletrónico mantidas em abril de 2022 com pessoa que se apresentou como representante da referida sociedade, o autor enviou comprovativo do pagamento efetuado e recebeu confirmação de recebimento do mesmo pelo proprietário, assim como declaração de reserva da moradia, nas datas pretendidas;
- Em julho de 2022, pretendendo contactar a sociedade espanhola referida, verificou que o contacto por correio eletrónico deixou de estar disponível e o sítio na internet passou a ser referido como proibido;
- O autor deslocou-se ao Algarve, mais precisamente ao empreendimento onde julgara ter reservado uma moradia de férias, confirmando a sua existência, mas tendo obtido informação de total desconhecimento da referida sociedade espanhola e de qualquer reserva efetuada em seu nome;
- Veio depois a apurar que a sociedade espanhola recebe pagamentos por meio de uma sociedade inglesa, concretizados numa conta sita na Alemanha;
- Apercebendo-se que foi vítima de burla, apresentou a competente queixa-crime e solicitou à ré informações para denúncia relativa a cibercrime;
- A ré enviou formulário de participação da situação, o que o autor fez, pretendendo ser ressarcido dos danos que sofreu;
- Foi enviada pela ré uma carta datada de 18/11/2022, que recebeu, informando-o da intenção de o ressarcir dos danos sofridos;
- Conseguiu o autor contactar telefonicamente a ré no dia 20/11, após diversas tentativas, tendo declarado aceitar a proposta enviada, o que declarou novamente por carta registada com aviso de receção que enviou no dia 29/11;
- A ré não procedeu ao pagamento a que se comprometeu.
- Contestou a ré, concluindo por um pedido de suspensão da instância em virtude da existência de prejudicialidade com o processo criminal, subsidiariamente pedindo a sua absolvição da instância em razão de verificação de exceção dilatória e pela improcedência total do pedido. No que a materialidade da causa diz respeito, disse:
- Reconhecer ter sido atribuído um cartão de crédito ao autor, que este usou durante 12 (doze), anos sem qualquer dúvida sobre os respetivos termos de utilização;
- Que o autor foi vítima de crime praticado por terceiros, estranhos a esta causa;
- Que, nos termos da utilização do cartão, o autor é responsável pela correta utilização do mesmo, sendo que não invoca qualquer situação de utilização indevida;

- Reconhece ter recebido a comunicação enviada pelo autor e não ter pago qualquer valor.

- Foi proferido despacho saneador absolvendo da instância a primitiva ré Wizink Bank

S.A.U., declarando improcedente a invocada prejudicialidade com processo criminal, identificando o litígio e os temas da prova;

- Realizou-se audiência final, na sequência da qual foi proferida a sentença recorrida. --

--

I.IV. A sentença recorrida (cópia do dispositivo):

Nestes termos, julgo a presente ação parcialmente procedente, por provada, e, conseqüentemente, condeno a ré Wizink Bank S.A.U. - Sucursal em Portugal a pagar ao autor PM o montante de €7.591,37 (sete mil, quinhentos e noventa e um euros e trinta e sete cêntimos).

--

II. Objeto do recurso (como delimitado pelas alegações do recorrente):

- *Conclusões apresentadas pela recorrente (conclui pedindo a sua absolvição total do pedido, sendo assinaladas a negrito as questões de facto cuja reapreciação é suscitada, conclusões transcritas sem atualização de grafia, que não relativa a erros ou gralhas):*

A. O presente recurso vem interposto da douda sentença de fls., proferida pela Juiz 10, do Juízo Local Cível de Lisboa, no âmbito do processo n.º

7721/23.8T8LSB, o qual julgou totalmente procedente a ação apresentada contra o Recorrente e, em consequência, condenou: “a) condeno a ré WiZink Bank, S.A.U. - Sucursal em Portugal. a pagar ao autor PM o montante de €7.591,37 (sete mil, quinhentos e noventa e um euros e trinta e sete cêntimos ; Absolvo a ré do peticionado quanto a juros. Custas a cargo do autor e da ré na proporção do respetivo decaimento que fixo em 2% para o autor e em 98% para a ré (artigo 537º, nº s 1 e 2, do Código de Processo Civil).

B. O Recorrente não se conforma com a referida sentença e visa com o presente recurso impugnar a decisão proferida sobre matéria de facto dada como provada e não provada nos termos previstos no n.º 1 do art.º 640.º do CPC, adiante especificando os pontos de facto que considera incorretamente julgados, assim como os concretos meios probatórios constantes no processo que impõem decisão sobre os pontos da matéria de facto impugnados diversa da recorrida.

C. Por outro lado, o Recorrente requer a alteração da matéria de facto dada como provada e não provada pelo tribunal a quo, entendendo-se que este fez uma incorreta apreciação da prova produzida o que determinou um erro no julgamento de facto e, em consequência, na aplicação do Direito.

D. O Recorrente apresenta discordância quanto às justificações dadas pela decisora do Tribunal a quo quanto à valoração que esta fez da prova testemunhal apresentada pelas partes, em particular das testemunhas MR e MA, e do próprio depoimento de parte do Autor.

E. Ademais, entende igualmente o Recorrente que o tribunal a quo ignorou na sua pronúncia uma matéria nuclear – que, aliás, já havia sido apontada em sede de Contestação do Réu – e que se prendia com a circunstância do Autor ter omitido uma parte fundamental dos factos ocorridos.

F. Factos esses que se prendem com o conteúdo dos contactos mantidos com os serviços do Banco Réu, ocorridos entre 23 e 25 de Novembro de 2022, e que são completamente omissos da P.I.

G. Ora, o Banco Recorrente defende que esta omissão foi absolutamente intencional, na medida em que tal seria prejudicial à estratégia que o Autor propugnou no seu articulado inicial.

H. A este propósito, recorde-se que a tese do Autor seria que o Banco lhe tinha enviado uma carta a 18 de Novembro (recebida a 22 de Novembro) e que este tinha aceite essa mesma proposta, sem mais, através da carta datada que remeteu ao Banco a 29 desse mesmo mês.

I. Contrariamente ao raciocínio que é expendido na douta decisão que é objecto de recurso, o que se pretende extrair da carta enviada ao Autor remetida ao Autor a 22 de Novembro de 2022 é precisamente uma interpretação extensiva do que ali vem escrito.

J. Se formos pelo entendimento da “literalidade” do conteúdo da carta, e que a declaração do Banco seria perfeita e completa, o Autor não teria remetido a carta ao Réu apenas no dia 29 de Novembro de 2022 (Ponto 18 dos Factos Provados).

K. O Recorrente entende que a douta sentença recorrida incorre em manifestos erros de julgamento na decisão da matéria de facto (v. artigos 640/1 e 2/a) e 662º/1 do CPC), tendo sido proferida prova bastante para que tivesse sido dada resposta contrária ao ponto A) dos factos Não Provados, devendo o mesmo passar a constar dos Factos Provados, quer em face dos documentos constantes dos autos, quer em face da prova testemunhal produzida no processo, quer conforme resultou do próprio depoimento de parte do Autor; de igual forma, a formulação dos Pontos 15, 16 e 18 dos Factos Provados deverá ser alterada.

L. De acordo com o que resulta dos pontos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 e 13 dos Factos Provados, o Autor confessa que utilizou um instrumento de pagamento - in casu, o cartão de crédito do Banco Recorrente - e foi alvo de uma burla.

M. Assim, e de acordo com o que se extrai dos Factos Provados, o Autor nunca teve qualquer expectativa do Banco Recorrente assumir o prejuízo que,

alegadamente, lhe terá sido causada por terceiros, no âmbito de uma alegada burla.

N. O contacto que o Autor promoveu junto do Banco em Junho de 2022 foi apenas para obter um contacto da Seguradora AIG, tendo o mesmo vindo a participar o alegado sinistro (a alegada burla) junto da referida Seguradora.

O. Tal facticidade resulta da confissão do próprio Autor, PM (cujo depoimento se encontra gravado em formato digital com a referência “Diligencia 7721-23.8T8LSB- 2024-03-13 09-57-58”), a partir de [00:05:24]: (...) Foi quando acionei o, contactei o WiZink para acionar o seguro do cartão. Iniciei um processo de seguro. Foi-me respondido, passado um tempo, que o seguro não cobria aquele tipo de fraude e, e eu dei por encerrado o processo.”

P. O Autor omite totalmente o conteúdo dos contactos mantidos com o Banco Recorrente, em particular que os colaboradores do Banco lhe haviam transmitido que, afinal, não lhe era aplicável qualquer “solução”.

Q. Este é o primeiro indicador de que o Autor não conta a verdade sobre aquilo que são os eventos e a sua interpretação dos factos; não tendo desta situação a Julgadora a quo retirado a correcta ilação, o que acaba por contaminar o resto da decisão que ora se recorre; o segundo indicador é a circunstância do Autor, aquando das suas declarações (cujo depoimento se encontra gravado - Diligencia 7721/23.8T8LSB - 2024-03-13 09-57-58) ter referido e declarado o seguinte, a partir de [00:07:15]: “(...) Eu, eu liguei mesmo para saber o que é que eles pretendiam (...)”.

R. Ou seja, o Autor quando liga para o Banco Recorrido a 23 e 25 de Novembro, não sabe qual o verdadeiro conteúdo da carta, e contacta precisamente para saber o que é que o Banco tem para lhe propor.

S. Nesse sentido, e face ao que supra se expôs, dúvidas não existem que o Ponto A dos Factos Não Provados deverá passar a constar como um novo Facto Provado (anterior ao ponto 15, ou seja, do contacto que foi depois estabelecido pelo Autor a 23 de Novembro), com a seguinte redacção sugerida:

“Na carta remetida pela ré a 22 de novembro de 2022 vem referido que existiria a possibilidade extraordinária de resolução do tema, não sabendo o Autor em que consistiria tal solução ou proposta”

T. Pois só tal alteração que agora se aponta é compatível com os restantes Factos Provados, em particular os Pontos 15,16 e 17; pelo que, mal andou o Tribunal a quo na análise da prova testemunhal e documental produzida em Audiência, pelo que se impunha uma resposta oposta à proferida pelo Tribunal a quo, o que importa que a resposta ao facto A dos Não Provados deva ser alterada para Provado.

U. Nos Pontos 15 e 16 dos factos provados o Tribunal a quo concluiu que ficou provado que o Autor, quando contactou o Banco, pretendeu “dar seguimento e

efectivar a proposta”; o aqui Recorrente não pode concordar com conclusão a que chegou o Tribunal a quo, pelo que importa rectificar estes factos provados, de forma a manter-se a coerência dos restantes factos e daquilo que efectivamente foi dito pelo Autor, e das próprias testemunhas ouvidas neste processo.

V. No depoimento da testemunha MR (o qual se encontra gravado no ficheiro “Diligencia 7721-23.8T8LSB 2024-03-13 11-28-35), a partir do minuto [00:10:33] é referido pela testemunha que “(...) Não significa que iríamos assumir, até porque a própria carta, como diz no segundo parágrafo, dizemos que reiteramos a decisão acerca da responsabilidade para essas transações”; e, a partir de [00:12:49], a testemunha declarou que “(...) No dia 23 de novembro, existiu um contacto por parte do cliente, depois de ter recebido a carta registada”(…) Esse contacto veio-se a realizar através do cliente, no dia 25 de novembro, em que contactou a equipa que é responsável pela gestão deste, desta parte do processo. E que, e o que foi explicado ao cliente foi que o valor que ainda deveria de estar, que deveria de estar por liquidar, ou seja, faria sentido esta proposta parcelar, no caso o cliente já não se aplicava e que ficaria sem efeito, uma vez que o cliente já tinha feito o pagamento da totalidade”.

W. Ainda, a referida testemunha MR esclareceu o seguinte [00:23:55] “O cliente questiona qual a proposta que têm para apresentar e lê a carta recebida. O gestor explica que o valor ainda deveria estar por liquidar, mas que foi, entretanto, liquidado. O cliente confirmou que liquidou o valor na altura, em maio. Questiona-se é só para dizerem que não conseguem resolver o assunto. O gestor menciona que a decisão se mantém, mas que a carta foi enviada indevidamente porque o valor já foi liquidado. O cliente desagrado, porque esteve imenso tempo a tentar contactar, poderia ter sido logo informado na carta que não se poderia fazer nada. Indica que não vale a pena perder tempo, visto que não há nada a fazer”

X. Deste modo, não seria possível chegar conclusão que se chegou nos pontos 15 e 16 dos Factos Provados; ou seja, que a 23 e 25 de Novembro o Autor já estava a ligar para aceitar a proposta do Banco, na medida em que este nem sabia no que tal proposta consistia.

Y. Sendo que o Autor só aceita a proposta - que já sabia que não lhe era aplicável - depois destes mesmos contactos, conforme resulta do ponto 17 dos Factos Provados.

Z. Aliás, deste depoimento - que a Julgadora do Tribunal a quo deu como credível e motivou vários dos factos dados como Provados - resulta como inequívoco que o Autor nem chegou a ter qualquer “conversa” no dia 23 de Novembro; pelo que não é possível que se consiga extrair que este pretendia

dar “dar seguimento e efetivar a proposta.”

AA. Por outro lado, no contacto mantido no dia 25 de Novembro de 2022, o Autor declarou ao operador que estava desagradado, e indica que não valeria a pena estar a perder mais tempo, visto que não havia “nada a fazer”.

BB. Esse mesmo depoimento é corroborado pelo que esclareceu a outra testemunha MA (cujo depoimento se encontra gravado no ficheiro “Diligência 7721/23.8T8LSB 2024-03-13 11-28-35), a partir do minuto [00:10:33] “(...) o cliente volta a mencionar que, que recebeu a carta e que pretendia, então, perceber qual era a proposta aí mencionada”.

CC. Assim, os Pontos 15 e 16 dos Factos Provados deverão passar a ter a seguinte redacção:

Ponto 15.

No dia 23 de novembro de 2022 o autor contactou telefonicamente a ré e informou ter recebido a carta registada, pretendendo saber qual o conteúdo da proposta que o Banco lhe tinha para a apresentar.

Ponto 16.

No dia 25 de novembro de 2022 o autor estabeleceu novo contacto telefónico com a ré, pretendendo saber qual o conteúdo da proposta que o Banco lhe tinha para a apresentar.

DD. Pela mesma razão, e face à prova produzida em audiência, o ponto 18 dos Factos Provados deverá ser alterado para a seguinte redacção:

Ponto 18.

No dia 29 de novembro de 2022 o autor enviou à ré carta registada com aviso de receção, aceitando total integralmente e sem qualquer reserva a proposta de €7.591,37, pese embora soubesse que não existiria qualquer proposta aplicável ao seu caso.

EE. Por outro lado, não se pode ainda concordar com o seguinte raciocínio que consta da douda sentença recorrida, e que passamos a citar “(...) a interpretação de que a ré pretendia oferecer ao autor uma solução no valor de €7.591,37, extraordinária e a seu favor, resulta literal do texto, sendo totalmente correspondente com ele.”

FF. Até porque, e conforme se entende que ficou amplamente demonstrado, a comunicação vertida na carta de 18 de Novembro de 2022 seria necessariamente complementada por uma chamada telefónica, daí ter sido frisado nesta missiva a seguinte passagem “(...) o seu contacto é crucial para podermos implementar a decisão tomada.”

GG. Ora, sem prejuízo de não se considerar que não existe qualquer proposta formulada na carta de 18 de Novembro – porquanto esta estaria condicionada ao contacto que teria de ser realizado, facto que o Autor bem sabia – a verdade é que não existia qualquer acordo das partes, nomeadamente quanto

ao conteúdo da proposta ou o acordo que seria concluído, nos termos do artigo 232.º do Código Civil.

HH. Dos Factos Provados resulta que o Autor apenas aceita a “proposta” do Banco em 29 de Novembro de 2022, ou seja, depois do contacto mantido em 25 desse mesmo mês, e já depois de saber que nenhuma proposta lhe seria aplicável.

II. Nos termos do artigo 230.º n.º 2 do C.C., mesmo que se considerasse que o banco Recorrente tinha apresentado uma qualquer proposta ao Autor – que não apresentou – o certo é que existiu a atempada retratação da parte do Banco Recorrente; esta retratação foi exercida muito antes da carta que o Autor enviou a 29 de Novembro de 2022.

JJ. No caso concreto, ficou demonstrado e comprovado que o Autor sempre soube que o Banco Recorrente nunca seria responsável – em termos criminais ou cíveis – pelo alegado prejuízo decorrente da alegada burla que foi alvo (nesse sentido, vide os Pontos 1 a 11 dos Factos Provados).

KK. Destarte, e perante estes factos, ainda que este (em tese) se possa considerar um “caso duvidoso” entende-se que a dita sentença não julgou correctamente os factos com base no previsto no artigo 237.º do Código Civil, existindo um injusto desequilíbrio “nas prestações” das contrapartes, face àquilo que resulta demonstrado nestes autos.

--

Contra-alegou o requerido, pronunciando-se pela manutenção integral da decisão recorrida.

Foram colhidos os vistos legais.

Cumprе decidir. –

III. Apreciação do recurso:

III.I. São questões a apreciar:

a) Avaliar da sustentação da impugnação da matéria de facto apresentada nesta sede recursória;

b) Avaliar do relevo jurídico da configuração factual que daí resulte, designadamente ao nível da eficácia e sentido da declaração negocial apresentada pela ré. --

--

III.II. Recurso relativo à matéria de facto:

III.II.I. Factualidade dada por provada e não provada na decisão recorrida (sem atualização de grafia):

1. O autor solicitou em 2011 ao Barclays Bank a disponibilização de um cartão de crédito, o qual tem atualmente a designação de “Visa Credit” e o n.º 4228 6512 3996, disponibilizado pelo WiZink e cujo saldo é pago através da conta

bancária da titularidade do Bankinter, com o número de conta DO. 104200068110.

2. No dia 27 de abril de 2022, fazendo uso do referido cartão, o autor pagou €7.591,37 à Transferwise, sendo beneficiário do pagamento a “HOLIDAY STAYCOM SL” no montante de €7.560,00.

3. Com este pagamento, pretendia o autor reservar uma casa de férias.

4. No dia 4 de julho de 2022 o autor tentou contactar a HOLIDAY STAYCOM SL, e não foi possível qualquer contacto por email, sendo que o servidor de destino deixou de estar ativo e o site www.staycom-villas.com passou a ser proibido

5. No dia 5 de julho de 2022 o autor deslocou-se ao Algarve à casa que pretendia reservar e, contactados os responsáveis pelo dito alojamento, por eles foi informado que não conheciam nem nunca tinham tido qualquer contacto com a dita HOLIDAY STAYCOM SL, nem tinham qualquer reserva feita em nome do autor.

6. O autor apresentou queixa-crime, queixando-se de ter sido vítima de um crime de burla.

7. No dia 6 de julho de 2022 o autor contactou a Linha WiZink e informou do sucedido.

8. Nesse mesmo contacto telefónico foi aberto um processo de Disputas e solicitado o envio de documentação, via email, com evidências para o departamento de Disputas poder averiguar a situação.

9. O autor foi contactado pelo departamento de Disputas que o informou que a sua situação não se enquadrava numa disputa.

10. O autor solicitou informação para apresentação de situação de cibercrime junto da entidade emitente do cartão de crédito.

11. No dia 12 de julho de 2022, a ré respondeu enviando o formulário próprio para que o autor participasse o sinistro junto da Seguradora AIG.

12. No dia 13 de julho de 2022 foi aberto um processo de Fraude para a transação no montante de €7.591,73, tendo o mesmo sido encerrado no dia 29 de agosto de 2022 com a decisão de *Cliente responsável pela transação*.

13. Em 7 de agosto de 2022 o autor participou a situação junto da seguradora AIG para efeito de ressarcimento dos danos.

14. A ré remeteu ao autor carta datada de 18 de novembro de 2022, que o autor recebeu em 22 de novembro de 2022, com o seguinte teor:

*“Assunto: Processo de Fraude/Phishing — Decisão Extraordinária
Olá,*

Temos continuado a tentar chegar ao seu contacto sem sucesso.

O nosso objetivo é poder comunicar uma proposta de solução no valor de €7.591.37, referente a transação(ões) contestadas, no âmbito de Processo de

Fraude/Phishing que abriu, no passado recente, junto do Banco. Apesar de reiterarmos a decisão acerca da sua responsabilidade por essa(s) transação (ões), estamos dispostos a aplicar esta solução, como uma decisão extraordinária a seu favor, sendo sempre necessária a sua aceitação.

Assim, reforçamos o pedido para nos ligar para a Linha WiZink, através do 21... (custo rede fixa nacional), uma vez que, o seu contacto é crucial para podermos implementar a decisão tomada.

Aguardamos que nos ligue e, até lá, sugerimos que leia a nota no final desta comunicação, que acreditamos nunca é demais reforçar, para que esteja mais seguro(a) nas suas transações, nomeadamente online, seja com o WiZink ou qualquer outra entidade.

Até breve,

MC”

15. No dia 23 de novembro de 2022 o autor contactou telefonicamente a ré e informou ter recebido a carta registada, pretendendo dar seguimento e efetivar a proposta.

16. No dia 25 de novembro de 2022 o autor estabeleceu novo contacto telefónico com a ré, tendo dito que estava a ligar para proceder à aceitação da proposta vertida na carta.

17. Neste dia, por telefone, a ré informou o autor que a solução proposta não era aplicável.

18. No dia 29 de novembro de 2022 o autor enviou à ré carta registada com aviso de receção, aceitando total integralmente e sem qualquer reserva a proposta de €7.591,37.

19. O autor liquidou o crédito de €7.591.37 em maio de 2022.

20. Até hoje a ré não procedeu ao pagamento da quantia aceite.

Factos não Provados:

Ficaram por demonstrar os seguintes factos com relevância para a decisão:

A. Na carta remetida pela ré a 22 de novembro de 2022 vem referido que existiria a possibilidade extraordinária de resolução do tema, através da isenção do pagamento de custos ou juros.

B. O autor foi ressarcido do valor de €7.591.37 no âmbito do processo junto da seguradora ou no processo crime.

--

III.II.II. Síntese das questões de facto em apreciação, como configuradas pela recorrente:

Pondo as questões de facto cuja reapreciação é suscitada pela recorrente na devida perspetiva, o que está em causa centra-se na vontade real das partes nas declarações que fizeram entre si ou, sintetizando ainda mais, se a ré, ao enviar a missiva de 18 de novembro, quis, ou não, assumir integralmente o

prejuízo correspondente à fraude/burla sofrida pelo autor e se o autor conhecia o verdadeiro sentido de tal declaração.

Quer isto dizer, em primeiro lugar, que toda a factualidade que enquadra esta questão, dada por provada na sentença, não está posta em causa e, diga-se, não poderia estar, face à posição que as partes haviam assumido nos respetivos articulados.

Assim, o autor, que tem um contrato de crédito junto da ré, em sistema revolving e mediante a utilização de cartão por esta cedido, utilizou este instrumento e os meios financeiros disponibilizados para um putativo aluguer de casa de férias.

Tal uso do cartão não correspondeu à transação pretendida, porque o pagamento não foi executado junto do titular legítimo do prédio em que tal contrato se executaria, em razão de um esquema artificioso, consubstanciado numa falsa publicidade na internet.

O autor, defraudado ou burlado, além de diligências de natureza criminal que encetou para eventual apuramento de culpados, entrou em contacto com a ré no sentido de participar o ocorrido e indagar de direitos que pudesse ter - matéria de facto que é indisputada.

Pari passu, ou em momento imediatamente anterior, o autor pagou a dívida do cartão emergente de tal fraude e que corresponde ao valor do pedido formulado nos autos.

A situação de facto é, assim, a de um utilizador de cartão de crédito, ou um contratante de abertura de crédito mediante utilização de cartão, que voluntariamente o usou (e, portanto, não se tratou de uma utilização indevida propriu sensu) para realização de um pagamento de um correspetivo inexistente, sob dolo ou, na perspetiva criminal, usou o cartão como ato dispositivo consumatório de um crime de burla de que foi vítima.

--

III.II.III. Questão prévia - insuficiência da decisão de facto e suas consequências:

Se este contexto factual é claro e incontroverso, ao avançar para a questão central em apreço (a referida vontade das partes nas comunicações trocadas), torna-se patente a insuficiência da matéria de facto constante da sentença recorrida.

Nada consta dos factos provados e não provados relativamente à vontade real das partes nas aludidas declarações, ou ao efetivo conhecimento do seu sentido pela contraparte, matéria que se deve considerar diretamente comportada no objeto dos autos, porque trazida aos autos pelo autor, no seu articulado inicial.

Tal insuficiência não é, todavia, absoluta, na medida que, a despeito de não

constar diretamente no elenco dos factos provados ou não provados uma referência à intenção real da ré no envio da missiva (em termos simples, se com tal envio pretendeu, ou não, assumir integralmente o prejuízo sofrido pelo autor), a avaliação judicial feita discorre sobre a vontade real dos declarantes e o sentido da declaração para o declaratório médio, acabando por concluir que a declaração constante da missiva enviada pela ré deve valer com o sentido de uma efetiva proposta de assunção de dívida.

Chegando a este ponto de análise, emerge uma questão essencial, a carecer de apreciação prévia - se deve considerar-se que a insuficiência de fundamentação factual afeta a decisão ao ponto de exigir a sua compleição, ou dizendo de outro modo, se existe um vício de omissão de pronúncia que implique anulação (parcial) da sentença e a baixa dos autos à 1.^a instância para inclusão na decisão da matéria de facto uma pronúncia expressamente dirigida à vontade real dos declarantes e ao conhecimento do sentido da declaração.

Olhando para a matéria dada por provada e não provada no seu conjunto, deve considerar-se que se trata de uma insuficiência de fundamentação relacionada com a forma como a factualidade, provada e não provada, foi apresentada na sentença, e não, portanto, com uma ausência absoluta de decisão factual sobre a vontade real das partes e conhecimento do sentido das declarações. Dizendo em termos simples, não consta da sentença um facto que seja expressa, direta e exclusivamente relativo a este ponto, mas tal factualidade deve considerar-se incluída indiretamente nas referências contidas na decisão de facto.

Assim, quanto à vontade e conhecimento do autor, parece decorrer linearmente dos factos provados n.º 15 e 16 que, para a decisão recorrida, este interpretou a missiva enviada como uma proposta efetiva de assunção de dívida, razão porque, no dia 23 de novembro de 2022 contactou telefonicamente a ré e informou ter recebido a carta registada, pretendendo dar seguimento e efetivar a proposta (facto 15) e, no dia 25 de novembro de 2022 estabeleceu novo contacto telefónico com a ré, tendo dito que estava a ligar para proceder à aceitação da proposta vertida na carta (facto 16). Pode concluir-se, sem reservas, que os termos da decisão comportam uma interpretação, pelo declaratório autor, da declaração da ré constante da missiva como uma proposta de assunção integral do prejuízo decorrente da fraude, seguida de declarações do aqui autor (sucessivamente expressas sob forma verbal e sob forma escrita) cujo propósito foi o de aceitar tal declaração.

Quanto à ré, pelo contrário, o que se pode extrair da decisão é a sustentação de um juízo de falta de prova de qualquer vontade real na missiva enviada a

18/11 e, designadamente, como expressamente referido na fundamentação, que a proposta tivesse o sentido de traduzir uma simples proposta de dispensa de cobrança de juros.

Esta conclusão decorre da apresentação, como facto provado n.º 14, do teor da missiva enviada, conjugado com o teor da alínea B dos factos não provados - na carta remetida pela ré a 22 de novembro de 2022 vem referido que existiria a possibilidade extraordinária de resolução do tema, através da isenção do pagamento de custos ou juros, ambos iluminados pela fundamentação da decisão apresentada na decisão a quo.

Ainda que insuficientemente expressos, destes elementos o que se retira é uma ausência de prova de qualquer vontade real da ré desconforme com a declaração escrita e, mais especificamente, que a ré, ao enviar a missiva de 18 de novembro (o facto não provado alude a 22 de novembro, data da receção), tenha tido a intenção de apresentar uma mera proposta de dispensa de pagamento de juros.

Assim, em termos sintéticos, deve considerar-se que a decisão deu como não provada a vontade real da ré na carta que enviou.

Diga-se, em todo o caso, que se trata de uma vontade de uma pessoa coletiva e, nessa medida, a respetiva real intenção será a da pessoa que a represente, desconhecendo-se dos autos, por ser questão não debatida, se a pessoa física subscritora da missiva tem tal qualidade, sendo certo que não foi ouvida, seja como declarante ou testemunha.

Fechando este ponto, com as precisões supra efetuadas, conclui-se que a decisão de facto deve subsistir, sem necessidade de compleição, sendo a base da avaliação a fazer.

--

III.II.IV. Apreciação das questões de facto suscitadas:

a) A posição da recorrente:

Estabelecidas as bases da reapreciação, voltando ao que foi dito antes, o que a ré pretende, em termos simples, é sustentar uma conclusão diferente quanto à sua vontade real na emissão e envio da declaração em causa e, de outra parte, do conhecimento, pelo declaratório autor, da sua verdadeira vontade, ou, pondo a questão de outra forma, sustentar que o autor sabia que não lhe fora apresentada qualquer proposta de assunção dos prejuízos emergentes da burla que sofreu.

Sendo esta a única questão de facto em apreço, a ré pretende suscitar a sua avaliação desdobrando-a em vários juízos, mais instrumentais ou mais essenciais de tal conclusão.

Os pedidos de alteração referem-se ao ponto A) dos factos não provados (no sentido de que deverá passar a constar do elenco dos factos provados), e bem

assim em alteração da formulação dos Pontos 15, 16 e 18 dos Factos Provados. Os meios de prova que pretende suportem tais alterações serão, genericamente, os documentos constantes dos autos, a prova testemunhal produzida e o depoimento de parte do autor.

O primeiro dos juízos com que pretende estabelecer conclusão factual diversa, instrumental, será a invocação de uma omissão de alegação do autor ao conteúdo dos contactos mantidos com os serviços do Banco Réu entre 23 e 25 de Novembro de 2022.

De acordo com este juízo, tal omissão de alegação foi intencional e traduziria um reconhecimento implícito do entendimento do verdadeiro sentido da carta enviada, raciocínio que se liga à invocação de que, caso o autor tivesse apreendido o sentido correspondente à literalidade da carta, não teria enviado uma resposta escrita apenas a 29/11 (inferindo-se que pretende sustentar a afirmação que, nesse caso, tê-lo-ia feito de imediato e sem qualquer intercorrência de contactos telefónicos).

Um segundo juízo, também instrumental e que, pode dizer-se, assenta em critérios de experiência comum, será a afirmação que, estabelecido factualmente que o autor reconheceu que foi burlado por terceiros (i.e., sem qualquer ligação à autora), em termos de normalidade social não teria qualquer expectativa que o Banco recorrente assumisse o prejuízo daí decorrente. Por consequência, o contacto que estabeleceu em julho de 2022 teria sido apenas para obter um contacto da sociedade seguradora, com vista a participar o ocorrido.

Suporta esta invocação em declarações do próprio autor nesse sentido, ligando-as com outras feitas por este de seguida, segundo as quais teria iniciado um processo de seguro, no qual, passado um tempo, teria sido informado que o seguro não cobria aquele tipo de fraude e “eu dei por encerrado o processo”.

Quer dizer, nesta perspetiva, que muito antes da missiva em causa, teria ficado claro para o autor que o prejuízo que sofreu não seria ressarcido (pela autora ou pela seguradora associada ao cartão).

O terceiro juízo, este claramente relativo à essencialidade do sentido da decisão desta matéria, refere-se ao teor das comunicações mantidas telefonicamente entre o autor e a ré, ocorridas entre o recebimento da missiva de 18/11 e a resposta escrita do autor de 29/11, segundo a qual este teria sido expressamente informado que não lhe era aplicável qualquer “solução”, sendo que, decorrerá de declarações do próprio autor em sede audiência final (que assinala) que este não teria interpretado a missiva como uma efetiva proposta de assunção de dívida (ou de obrigação de pagamento) e, pelo contrário, teria ficado na dúvida sobre o seu sentido (daí que, no trecho assinalado das suas

declarações, tenha dito “eu liguei mesmo para saber o que é que eles pretendiam”).

Deste conjunto de juízos retira a recorrente a conclusão que Ponto A dos factos não provados deverá passar a constar como um novo facto provado no qual constaria: - Na carta remetida pela ré a 22 de novembro de 2022 vem referido que existiria a possibilidade extraordinária de resolução do tema, não sabendo o Autor em que consistiria tal solução ou proposta.

Uma segunda área de divergência, no âmbito da questão factual relativa ao conhecimento efetivo, neste caso do autor, assenta nos factos provados n.ºs 15 e 16, designadamente quanto à conclusão dada por assente que o autor, ao contactar telefonicamente os serviços da ré na sequência do recebimento da missiva, tenha querido dar seguimento e efetivar a proposta (recebida).

Esta é uma decorrência lógica da infirmação anterior, na medida em que, não aceitando a ré a conclusão que o autor tenha percebido a carta como uma proposta de efetivo pagamento integral do prejuízo sofrido, não poderia aceitar também que o contacto telefónico subsequente traduzisse uma declaração de aceitação da mesma.

Pretende a ré sustentar este juízo sobretudo em declarações de testemunhas a si ligadas, que declararam sobre os procedimentos-tipo da sociedade nestes casos e sobre o teor dos contactos telefónicos do autor com os seus serviços, segundo os quais este teria ficado com absoluta consciência que não teria direito a qualquer ressarcimento, reconhecendo expressamente ao telefone que não havia nada a fazer.

--

b) Avaliação geral das questões de facto relativas à matéria impugnada:

Uma primeira consideração prévia que emerge dos juízos de facto formulados pela recorrente e que, diga-se, decorre do próprio teor da decisão, é o que a situação dos autos traduziria uma situação social e juridicamente muito atípica no contexto da utilização de um cartão de crédito, caso se confirme o sentido da decisão proferida.

Esta atipicidade não emerge da burla ou da fraude, situação que ocorre com relativa frequência e que, no caso, é extrínseca à utilização do cartão (tendo este sido apenas o meio para efetivar a disposição patrimonial danosa) – a situação dos autos configura uma “simples” burla cometida na internet, como tantas outras, envolvendo anúncios falsos de venda/cedência de bens ou serviços.

A atipicidade do caso radica na circunstância, dada por provada e decidida, de uma entidade de crédito assumir voluntariamente o pagamento de uma obrigação que não era sua.

Nessa medida, a comunicação escrita enviada pela ré, entidade de crédito e

exploradora dos serviços relacionados com a cedência do cartão de crédito usado pelo autor, se for uma assunção de uma obrigação de pagamento não previamente reconhecida, traduzirá um comportamento muito atípico para uma sociedade financeira, nos limites do inaudito.

Diga-se que mesmo o simples envio de uma missiva, segundo a qual a entidade de crédito estaria (no mínimo) disposta a encontrar uma solução extraordinária para a situação, já sai do âmbito da normalidade social (o próprio termo extraordinário tem, precisamente, esse sentido).

Infere-se do que sustenta a ré que o autor, utilizador do cartão, sabia necessariamente que a ré não tinha qualquer responsabilidade no prejuízo que sofreu, tanto assim que o teria aceitado, meses antes, procurando apenas avaliar a possibilidade de se ressarcir junto da seguradora do cartão.

E assim é, de facto, à luz dos mais elementares juízos de experiência comum.

A questão então passa a ser, precisamente, a de saber a razão pela qual, alguns meses mais tarde de o assunto estar encerrado, tenha sido a própria ré, entidade de crédito, a reabrir a questão aludindo a uma solução extraordinária.

É aqui que está o primeiro ponto de atipicidade da situação e que, diga-se, a ré não foi capaz de explicar nos autos, nem existem razões que imediatamente se tornem evidentes que o expliquem.

Há, todavia, duas explicações possíveis.

A primeira, que faria a situação regressar a esferas de tipicidade e normalidade social, será a de que, no momento em que enviou a missiva, a ré não soubesse que o autor tinha pago a dívida do cartão (este conhecimento refere-se ao contexto da organização de uma entidade empresarial de crédito e traduziria uma falta de processamento atempado da informação do pagamento efetuado pela autor, ou qualquer falha na circulação da informação).

Nesse caso, estar-se-ia no âmbito da normalidade de uma missiva enviada no contexto de uma diligência de cobrança de uma dívida a pagamento.

O segundo caminho de explicação razoável para tal missiva, menos plausível, seria aquilo que, em termos de prática comercial, se poderia chamar de ato de fidelização do cliente, ou seja, uma prática comercial que, considerando o volume de negócios do autor enquanto utilizador de cartão de crédito (é desconhecida a extensão da relação comercial ou se a relação do autor com a entidade bancária extravasa a relação do cartão e em que medida), pretendesse assegurar a manutenção da relação e/ou propiciar o seu aprofundamento, dando-lhe um benefício excecional (que seria assumir um prejuízo por uma burla que sofreu e que implicou um uso do cartão de crédito sem qualquer vantagem efetiva).

Apenas para efeito de enquadramento factual desta matéria de facto, dando estas asserções iniciais como adquiridas, pode a situação ser assim delimitada naquilo que se pode dar por assente:

- a) O autor foi vítima de burla na *internet*, tendo sofrido um prejuízo correspondente ao pagamento que efetuou (e que equivale ao pedido);
- b) O autor contactou a ré e, entre os meses de julho e agosto de 2022, ficando a saber que não tinha direito a qualquer compensação (da ré ou da seguradora que garantia os riscos associados à utilização do cartão);
- c) O assunto ficou, nesse momento, encerrado para o autor (do que se sabe nos autos, pelo menos);
- d) O autor liquidou a dívida do cartão no mês de maio, ainda antes de saber se seria, ou não, ressarcido;
- e) Em novembro de 2022, a ré enviou uma missiva referindo uma possibilidade de *solução extraordinária*.

Esta linha temporal, desconsiderando por ora, as questões relativas à vontade real do declarante e ao sentido verdadeiramente apreendido pelo declaratório, permite estabelecer, em termos de juízo conclusivo, a irrelevância das comunicações mantidas pelas partes em data anterior a novembro.

Existe uma clara separação entre os momentos anterior posterior à missiva enviada pela ré.

O assunto estava encerrado em agosto (no sentido, natural, de não assunção de qualquer responsabilidade pelo pagamento por parte da entidade financeira) e foi reaberto, pela própria entidade financeira, que se dispôs a uma solução extraordinária.

Se tal reabertura foi motivada com intuitos de cobrança assentes em erro (quanto à verificação prévia do pagamento) é algo que, para esta conclusão, é irrelevante. O que importa é a autonomia das duas fases, que é bem marcada. Se as comunicações anteriores a novembro são totalmente autónomas, em termos de lógica, sentido e finalidade, das mantidas nesta altura, não permitem sustentar qualquer juízo ou inferência que as tenha como base. Segmentados estes momentos temporais, voltando a assinalar-se o quadro de atipicidade da situação, esta ganha novos contornos, que podem ser resumidos na seguinte pergunta e que traduz uma quase reprodução do que antes ficou dito:

- Porque razão uma entidade financeira exploradora de um cartão de crédito, perante um crédito cumprido, reabre a discussão do mesmo?

É um comportamento absolutamente atípico para qualquer credor e, sê-lo-á ainda mais para entidades cujo comércio é, precisamente, a concessão onerosa de crédito, e, portanto, ou existe um erro (devido ao desconhecimento do pagamento) ou a única explicação será uma prática, especialmente ativa,

de sedução do cliente.

Chegando a este ponto de reflexão, uma outra conclusão emerge e que começa a iluminar o ponto central da decisão pretendida questionar – o verdadeiro sentido da carta, como percebido pelo autor, e as comunicações telefónicas das partes entre 22 e 29 de novembro.

A primeira asserção a fazer neste contexto factual, em termos de experiência comum, será a natural surpresa que alguém teria, depois de ter sofrido uma burla e assumido o prejuízo pela utilização de cartão de crédito, ao receber uma carta da entidade financeira que lhe dissesse:

a) Que tem o *objetivo é poder comunicar uma proposta de solução no valor de €7.591.37, referente a transação(ões) contestadas, no âmbito de Processo de Fraude/Phishing que abriu;*

b) Que declara a disposição de *aplicar esta solução, como uma decisão extraordinária a seu favor, sendo sempre necessária a sua aceitação.*

c) Que declara reforçar o *pedido para nos ligar para a Linha WiZink, (...), uma vez que, o seu contacto é crucial para podermos implementar a decisão tomada.*

Ainda que os termos da comunicação estejam envolvidos de algumas cautelas e condicionalismos (reiterada a responsabilidade do autor pela operação; solicitada a leitura da política de utilização do cartão de crédito), quem recebesse uma tal comunicação ficaria impelido a contactar a entidade financeira com uma expectativa de uma solução favorável, comunicação que, nos termos da própria carta, seria condição para implementar a decisão tomada.

Neste ponto de avaliação da questão de facto, importa fazer uma pequena divergência para a área do quadro jurídico da questão, não para efeitos de qualquer apreciação antecipada, mas apenas para melhor fundar a própria decisão factual.

Importa precisar que a questão de facto em apreciação se refere apenas ao sentido da declaração e não à sua eficácia, podendo esta vir a ter, ou não, algum relevo autónomo na decisão do pleito.

Assim, nos termos do art.º 230.º n.º 1 do Código Civil (CC), a proposta negocial é irrevogável depois de recebida pelo destinatário, salvo declaração em contrário e, nessa medida, se a missiva puder merecer a qualificação de efetiva proposta, não poderia ser retirada (a comunicação não alude à possibilidade de retratação e as comunicações telefónicas com funcionários do atendimento ao público são insuscetíveis de valer como tal).

É claro que o autor recorrido pretende configurar a missiva enviada como uma proposta contratual de pagamento, que se poderia reconduzir, impropriamente, a um reconhecimento de dívida no âmbito da execução de um

crédito revolving e, genericamente, à constituição lícita de uma obrigação no âmbito da livre autonomia da vontade (cf. art.º 405.º) e a ré pretende tratá-la como um simples contacto comercial corrente, sem qualquer relevo jurídico. Diga-se que, qualquer que seja o enquadramento, tratando-se de uma proposta, esta será sempre não recetícia, na medida em que, nos próprios termos, careceria de aceitação (cf. art.º 232.º e 234.º do CC).

A questão de facto em apreço não é, porém, esta - é saber em que sentido a declaração deve valer, de acordo com o disposto no art.º 236.º n.ºs 1 e 2 do CC.

A declaração negocial vale com o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele, mas sempre que o declaratório conheça a vontade real do declarante, é de acordo com ela que vale a declaração emitida.

Quer isto dizer, voltando ao estrito plano da análise de facto, como apresentada pelas partes, não estão em causa alguns pontos fundamentais da questão. A saber:

- a) Se a missiva enviada pela ré contém uma proposta contratual;
- b) Se o autor, ao enviar a sua missiva escrita de resposta, pretendeu que ela valesse num qualquer sentido diverso do da aceitação de uma *putativa* assunção integral da dívida.

Só após esta precisão é que se chega à questão factual nevrálgica, como apresentada pela recorrente: - a invocação de que o autor/recorrido, perante a receção da missiva enviada pela ré, não teria percebido o seu efetivo teor (ou, pelo menos, não o teria percebido como uma efetiva proposta de pagamento) e, ficando com dúvidas, teria encetado contactos telefónicos para esclarecimento.

Tal nervura factual conduziria inexoravelmente à conclusão de que, uma vez prestado na negativa o esclarecimento solicitado, o autor teria atuado de má-fé na elaboração da missiva de resposta, assim pretendendo obter uma vantagem a que sabia não ter direito, por aproveitamento de interpretação da declaração num sentido diverso do verdadeiro, por si conhecido.

É neste ponto que incide a impugnação apresentada. -

--

c) Apreciação dos fundamentos da impugnação:

Analisando o ponto em causa, com a precisão que foi apresentada, deve começar-se por pôr em perspetiva a fundamentação da decisão recorrida. Começa esta por dizer que da leitura da carta junta como documento 25 à petição inicial não resulta o aqui alegado pela ré.

Quer isto dizer que a primeira base da decisão do tribunal sobre o sentido da

declaração é, como não poderia deixar de ser, o seu teor objetivo.

Avança a decisão recorrida dizendo que a interpretação que a ré pretende imprimir à carta e que as testemunhas MR e MA defenderam nos seus depoimentos não pode ser dada por provada, partindo de uma interpretação literal (do teor da carta).

Quer isto dizer que o tribunal a quo aduz à simples consideração da literalidade da missiva uma expressa afirmação de que o teor do declarado pelas testemunhas arroladas pela ré, por não ser conforme com aquela, não pode subsistir.

Continua com considerações acerca do sentido que um declaratório normal faria, colocado na posição do autor, concluindo que a carta oferece uma proposta de solução extraordinária no valor contestado de €7.591,37. Onde apenas pode retirar-se que seja uma solução em benefício do autor. E que ela é extraordinária porque é oferecida apesar do autor ter sido considerado responsável pela transação.

Estas considerações ligam-se com o sentido apreensível da declaração, mas já matizadas por critérios de plausibilidade social, aduzindo que não se pode acreditar que a solução passasse por um pagamento sem juros nem encargos, porque, como a própria ré afirma, o pagamento do cartão já havia sido feito muito antes. Pelo que não haveria nenhuma proposta possível nesse sentido. Desta asserção extrai, de forma coerente, que as duas únicas soluções para o caso, nesta data, eram: a do autor arcar com o prejuízo da burla de que tinha sido alvo, mas para isso, a ré não tinha que apresentar qualquer proposta pois esse era o estado das coisas e não representava nenhuma “decisão extraordinária a seu favor”; OU a solução da ré assumir o prejuízo e ressarcir o autor do valor pago por este, sendo esta a única proposta consentânea com a afirmação “comunicar uma proposta de solução no valor de €7.591,37, referente a transação(ões) contestadas”. Não existia qualquer outra forma de solucionar o problema do autor a partir do momento que este já tinha liquidado a utilização do cartão de crédito meses antes, o que necessariamente seria do conhecimento do próprio banco emissor do cartão. Quer isto dizer que o juízo formulado nesta parte desenvolve a partir da tal ideia, ora referida como plausibilidade social, sustentando um desenvolvimento do mesmo até ao nível da simples possibilidade – o sentido de ser uma promessa de pagamento seria o único possível no caso.

Firmado tal juízo, as considerações seguintes do tribunal reportam-se aos testemunhos de MR e MA e, especificamente, à afirmação de que a missiva enviada corresponde a uma carta modelo que é enviada automaticamente ao cliente quando é encerrado o processo de fraude/phishing.

Ainda que expressamente ressalve não duvidar do declarado por estas duas

testemunhas quanto aos procedimentos internos adotados pela ré, retira-lhe eficácia, sustentando que não se julga ser essa circunstância relevante para a forma como a redação da carta é interpretada por quem a recebe, dado que o autor desconhece nem tem como conhecer as minutas das cartas da ré, o que também não foi invocado pela ré. Não se julga, portanto, que um declaratório normal, na posição de cliente da ré, com o assunto em apreço pendente, pudesse ter compreendido a carta remetida junta como documento 25, como uma proposta de pagamento faseado, sem juros e sem encargos. O que já nem era exequível e era do perfeito conhecimento da ré.

A esta prova, a decisão louva-se ainda no depoimento das duas testemunhas arroladas pelo autor, PS e SP., que teriam declarado que, quando o autor lhes mostrou a carta, ficaram convencidos que a ré o iria ressarcir da totalidade do valor da burla, mas cujo depoimento, diga-se, não pode ter grande valor (por se tratar de depoimento indireto ou meramente opinativo).

Resumindo a fundamentação da decisão recorrida, repescando uma vez mais o que acima se disse a propósito de eventual omissão de pronúncia (i.e., dever-se considerar computada na matéria de facto não provada, imperfeitamente expressa, a vontade real da ré na emissão da carta de 18 de novembro), pode dizer-se que a decisão recorrida parte do teor da carta e elabora a partir do mesmo, desqualificando a prova divergente apresentada pela autora.

Compaginando esta síntese com os fundamentos recursórios apresentados pela recorrente, este pretendem estabelecer um diverso juízo com base numa dupla perspectiva de reavaliação:

a) Na invocação de elementos não considerados, traduzindo-se estes num meio de prova não referido a propósito deste ponto de facto – as declarações do autor (particularmente as referências que este fez acerca da intenção/motivação com que encetou os contactos telefónicos após 22 de novembro e o expreso reconhecimento de que *não haveria nada a fazer*);

b) Na reavaliação dos meios de prova que suportam a decisão, especialmente as testemunhas MR e MA, numa dupla perspectiva, seja valorando de modo diverso os trechos do respetivo depoimento expressamente valorados pelo tribunal, seja considerando outras partes nas suas declarações, especialmente as referentes a alusões ao contacto do autor e que este teria apenas *pretendido esclarecimentos* e ter ficado ciente que a sua *situação não estava contemplada*.

Antes de aferir a consistência dos pontos da decisão de facto pretendidos pôr em crise com os fundamentos apresentados, uma outra consideração prévia se impõe, a que se fez anteriormente uma breve alusão – o facto de a subscritora, em nome da ré, da missiva que sustenta a presente controvérsia não ter sido ouvida nos autos - MC.

Desconhece-se, assim, o que esta pessoa teria para dizer, em que qualidade interveio (i.e., se se trata de funcionária ou representante e, sendo funcionária, qual a sua posição nos quadros da ré), se corrobora ou não a habitualidade do envio de missivas deste teor e, muito especificamente, qual foi a intenção que presidiu ao seu envio.

Quer isto dizer, traduzindo de forma simples, a ré, pessoa coletiva, pretende fazer prova da intenção subjacente a uma comunicação que enviou sem pretender ouvir a pessoa física em que tal vontade se consubstanciou.

O ónus de provar tal intenção era seu e, portanto, a ré pretendeu cumpri-lo de forma indireta, quando poderia tê-lo feito de forma direta. É uma omissão que tem que ser valorada em termos de avaliação fáctica dos próprios meios de prova que a parte indica, desqualificando-os proporcionalmente.

Sempre que alguém tenha possibilidade de fazer a prova de um facto de forma direta e enfática e opte por fazê-lo de forma indireta ou carecida de extrapolações e inferências, está a enfraquecer a própria posição e legitimar uma dúvida sobre a razão de não o ter feito - uma coisa é uma parte poder provar um facto por qualquer meio, outra dizer-se que a escolha dos meios pela parte a quem a prova incumbe é irrelevante para avaliação da própria credibilidade e consistência dos mesmos.

Uma última alusão à pessoa que subscreveu a carta para afirmar que, como decorre dos autos, a ré é uma sucursal em Portugal de uma sociedade bancária espanhola, podendo dizer-se que o nome que consta como assinando a comunicação parecer ser de pessoa cuja nacionalidade corresponde a língua materna castelhana (pelo menos é o que se infere do último apelido). Se tal corresponde à verdade ou até se tal corresponderá a alguma dificuldade de expressão e comunicação em português que possa ser uma causa (ou concausa) de algum erro na declaração é algo que não pode deixar de se assinalar, apenas para corroborar a omissão da presença deste meio de prova nos autos.

Indo diretamente à questão, e começando pela prova testemunhal indicada, entende-se que a generalidade dos fundamentos apresentados é insuscetível, por si, de sustentar as conclusões da recorrente.

Quanto à testemunha MR, pretende esta sustentar uma posição no sentido de que a carta enviada será um modelo típico subsequente ao encerramento de qualquer procedimento por denúncia de fraude ou fishing.

Ao contrário do que é dito na decisão recorrida, esta declaração, nos seus exatos termos, apresenta-se como manifestamente insuficiente.

Não haverá grandes dúvidas que a carta enviada assenta num modelo pré-elaborado, como é típico em qualquer missiva proveniente de uma entidade que se relacione com consumidores e, portanto, partes importantes do escrito

corresponderão a trechos de texto constantes de uma carta-tipo.

Dizer mais que isto não é escrupuloso com a verdade.

Para começar, basta ver o teor da missiva e a referência a um valor exclusivo da relação contratual (€7.591.37), constante no corpo da comunicação, para se poder estabelecer que, se não todas, pelo menos esta missiva foi objeto de edição particular.

Passado esse crivo, é, no mínimo, muito pouco coerente pretender fazer crer que, em todos os procedimentos por fraude uma entidade financeira venha comunicar que estamos dispostos a aplicar esta solução, como uma decisão extraordinária a seu favor – dir-se-á que é contraditório nos próprios termos sustentar que a solução ordinária de qualquer reclamação é uma proposta extraordinária.

Ou seja, conclui-se que haverá partes da missiva previamente elaborados e partes editadas. O que corresponderá a cada parte não foi esclarecido por este testemunho que, ao fazer uma referência indiferenciada, perdeu consistência, Quer isto dizer, quanto a esta testemunha, se se apresentava à partida numa posição de fragilidade (por comparação com a eventual presença da autora da comunicação, MC), o teor do que declarou a não teve força probatória suficiente para sustentar o pretendido pela ré.

A testemunha MA, por outro lado, enquanto responsável pelo call center da ré, não estava também em posição de produzir prova consistente e direta sobre o facto essencial em causa, ainda que o seu depoimento possa ser considerado como relevante no contexto da decisão, sobretudo quando conjugado com as declarações do autor.

Pretende a ré sustentar o conhecimento, pelo autor, da falta de qualquer direito ao pagamento aquando da elaboração da missiva, no facto de lhe ter sido dito telefonicamente, em contacto com a linha de apoio, que a sua situação não estava contemplada.

Ligando esta afirmação com a assumida (pelo próprio autor) existência de contactos telefónicos e com as declarações deste em juízo de que não haveria nada a fazer, ganha consistência a tese factual apresentada.

Importa, todavia, ponderar estes elementos com a circunstância de, seja o testemunho desta pessoa sejam as declarações do próprio autor, ambos se referirem não ao facto propriamente dito (i.e., ao conhecimento do sentido da proposta ou assunção de uma efetiva obrigação de pagamento), mas a conversas sobre o facto, com tudo o que o discurso indireto possa determinar em termos de perda de sentido e/ou de contexto.

Esta referência ganha corpo com a não utilização de uma faculdade que assistiria à sociedade ré de juntar aos autos a própria gravação da conversa mantida com o consumidor, aqui autor, devidamente transcrita (por razões que

se desconhecem, que podem ir da falta de autorização do autor, à falta de vontade da ré em mostrar tais comunicações, passando pela simples ausência de prática de atos materiais necessários à conservação de tais comunicações ou até pelo entendimento do Responsável pela Proteção de Dados da sociedade).

Diga-se que esta testemunha não era operadora do centro de atendimento, sendo a sua responsável, tendo dito que esteve a ouvir as gravações.

Quer isto dizer que o seu testemunho é duplamente indireto, referindo-se a conversas sobre conversas, e estando, por isso, muito afastado do facto a provar - se a ré quis ou não pagar o prejuízo do autor e se o autor sabia que não havia qualquer proposta de pagamento.

--

Liga-se a esta última afirmação à avaliação do outro suporte da reavaliação pretendida - as declarações do autor.

A afirmação por este feita, e salientada pela recorrente, de que não haveria nada mais a fazer, analisada à luz da experiência comum, aponta claramente para o sentido indicado pela recorrente - uma admissão/resignação de não compensação, feita telefonicamente.

Importa, todavia, considerar a anteriormente referida perda de imediação entre o contacto telefónico e os atos subsequentes, relevante para perceber o tom, o sentido e até o contexto em que uma dada declaração possa ser emitida.

Uma mesma expressão pode ter múltiplos significados.

Dizer que não há nada a fazer pode significar, como referido pela recorrente, resignação e aceitação, sendo o sentido mais habitual da expressão.

Tal sentido sai reforçado se conjugado com um lapso temporal de dias até uma comunicação escrita de sentido diverso, legitimando a conclusão que o autor teria, no momento da conversa telefónica, aceitado uma certa realidade e depois teria reponderado a sua posição e decidido expressar uma posição de sentido diverso (recorde-se que esta avaliação é factual e, portanto, não se está a perscrutar quais seriam as consequências jurídicas de um curso de eventos desse tipo).

Mas o não há nada a fazer pode também significar apenas uma manifestação de discordância com o que é dito, eventualmente apresentada com ironia. Ou pode implicar a existência de uma reserva mental (uma simples verbalização desconforme com a vontade). Ou pode até significar apenas uma intenção de terminar mais rápido a conversa com o operador de atendimento telefónico por haver uma qualquer coisa para fazer naquele concreto momento. Ou, eventualmente, outras situações de facto que se possam prefigurar.

Também neste ponto a prova apresentada não foram as conversas mantidas

illo tempore entre o autor e o/a funcionário/a do atendimento que com ele falou, não foi sequer o depoimento de tal funcionário e a sua recordação direta da comunicação, foi o depoimento da funcionária que, mais tarde (não se sabe quando), de forma mediata e indireta, declarou que foi ouvir os registos gravados da conversa que fora mantida entre consumidor e operador de call center.

Quer isto dizer que os juízos apresentados pela recorrente e antes indicados se apresentam, globalmente, como frágeis e insuscetíveis de fundamentarem conclusões diversas das que foram feitas na decisão recorrida.

Permanece, todavia, a tal margem de inconsistência, ou inverosimilhança, na solução de facto constante da decisão e que não se mostra afastada.

Quer isto dizer que se chega a um ponto de análise em que a decisão de facto apresenta dificuldades de sustentação na normalidade social, ou nas regras e máximas de experiência comum, mas os fundamentos apresentados pela recorrente também se apresentam, prima facie, insuficientes para a reverter. -

--

Há, todavia, uma linha de apreciação que poderá dar base lógica a estas dúvidas e que consta do testemunho de MA - a circunstância de ter sido aquando dos contactos telefónicos do autor que a própria ré ficou a saber (ou confirmou) a concretização do pagamento do cartão pelo autor (efetuado vários meses antes).

Este elemento de facto, que foi desconsiderado na decisão recorrida, é o que confere consistência lógica ao quadro factual, trazendo-o para esferas de normalidade social.

Este juízo, que é de facto, deve ser a pedra angular da avaliação de qualquer prova - o juízo decisório tem que encontrar um campo de explicação de um determinado curso de eventos que se insira em quadros de normalidade e tipicidade social ou, se for o caso de se sair de tal quadro de normalidade, a própria decisão deve estabelecer as bases racionais em que assenta a anormalidade ou atipicidade que dê por verificada.

Não o fazendo, a solução de facto apresentar-se-á socialmente ilógica e o direito é uma ciência de avaliação da licitude de comportamentos sociais e, portanto, tem que assentar em padrões de avaliação devidamente explicáveis (e explicados).

Mesmo os comportamentos desviados da licitude têm que ser socialmente explicados ou enquadrados num determinado curso de eventos e motivações, algo que não se mostra possível fazer na decisão recorrida.

Essa peça de ligação lógica mostra-se omissa na decisão de facto, como está omissa na posição do recorrido e estava também omissa no tronco central da argumentaria do recorrente (ainda que esteja referida indiretamente nos seus

argumentos).

Existindo um elemento de facto, referido na impugnação feita, que constitui a única explicação que confere consistência, lógica e contexto, em termos de normalidade social, a um dado comportamento, deve concluir-se, em termos de juízo probatório assente em livre apreciação, que esse elemento corresponde à verdade.

O tribunal, na decisão de facto, deve buscar uma solução que se adegue com a normalidade social ou, se pretender afirmar uma situação de facto que a extravase, deve estabelecer logicamente as razões e o contexto em que tal anormalidade ocorra.

Quer isto dizer que a versão factual propugnada, mais que possível e até credível, torna-se a única compatível com a mais elementar normalidade social, se iluminada pelo desconhecimento do prévio pagamento do cartão pelo autor.

Só esse desconhecimento (repete-se que, no quadro de uma organização e, portanto, referir-se-á a falta de registo ou circulação adequada de informação no contexto da mesma e não, portanto, a um estado mental de alguma pessoa física), permite compreender e contextualizar a missiva enviada.

A missiva teve, portanto, o sentido de encontrar um caminho para cumprimento de uma dívida (que não existia, nessa altura), o que foi claramente explicado ao autor aquando do contacto telefónico posterior, onde terminou o desconhecimento da empresa relativamente ao pagamento efetuado, por informação prestada telefonicamente pelo próprio autor.

Se assim é, o autor, quando enviou a carta de resposta, bem sabia que não estava a responder a qualquer proposta efetiva de pagamento, pretendendo aproveitar-se de uma margem de indeterminação que resulta do teor literal do escrito, como bem assinalado na decisão recorrida.

A decisão de facto não se poderá, assim, manter, devendo ser alterada em conformidade. -

d) Alteração da decisão de facto:

Extraída a conclusão essencial, i.e., que o autor conhecia que o sentido da declaração enviada e constante da missiva de 18/11, ainda que não se possa dar por provado que conhecesse o seu sentido preciso, podendo ter a esperança ou a expectativa informal que tal pudesse constituir uma reapreciação de decisão anterior e uma efetiva assunção do prejuízo pela entidade de crédito, não teve, certamente, tal solução por certa.

Sendo esta a questão de facto essencial a alterar, cumpre determinar o teor da alteração.

Propõe a recorrente que esta se estenda por diversos pontos.

Assim, em primeiro lugar, propõe que o Ponto A dos Factos Não Provados

passa para o elenco dos provados, com a seguinte redação:

“Na carta remetida pela ré a 22 de novembro de 2022 vem referido que existiria a possibilidade extraordinária de resolução do tema, não sabendo o Autor em que consistiria tal solução ou proposta”.

Quanto aos factos provados n.º 15, 16 e 18, propõe que passem a ter a seguinte redação:

Ponto 15.

No dia 23 de novembro de 2022 o autor contactou telefonicamente a ré e informou ter recebido a carta registada, pretendendo saber qual o conteúdo da proposta que o Banco lhe tinha para a apresentar.

Ponto 16.

No dia 25 de novembro de 2022 o autor estabeleceu novo contacto telefónico com a ré, pretendendo saber qual o conteúdo da proposta que o Banco lhe tinha para a apresentar.

Ponto 18.

No dia 29 de novembro de 2022 o autor enviou à ré carta registada com aviso de receção, aceitando total integralmente e sem qualquer reserva a proposta de €7.591,37, pese embora soubesse que não existiria qualquer proposta aplicável ao seu caso.

Face ao que acima ficou dito, entende-se que este desdobramento se torna redundante

Começando por este último (anterior facto 18), ainda que se trate de uma mera alteração de redação (uma vez que se deve entender que o facto se refere ao simples teor da declaração), será de alterar no sentido de tornar mais expressa tal referência.

Assim, passará a ter a seguinte redação:

No dia 29 de novembro de 2022 o autor enviou à ré, que a recebeu, carta registada com aviso de receção aí tendo declarado aceitar total integralmente e sem qualquer reserva a proposta de €7.591,37

Os factos 15 e 16 podem ser sintetizados num único, com o seguinte teor:

Após recebimento da missiva enviada pela ré, o autor contactou telefonicamente os serviços desta, procurando inteirar-se do sentido concreto da proposta aí referida e com intenção de aceitar qualquer solução que implicasse ser a entidade financeira a suportar o valor que pagou pela utilização do cartão.

Esta alteração, por uma questão de coerência, implicará uma alteração de redação do facto seguinte e, com relevo substantivo, uma alteração do facto 19, retirando a expressão aceite (referido à proposta), que seria incompatível com esta alteração.

Quanto ao facto não provado A, cujo teor é:

Na carta remetida pela ré a 22 de novembro de 2022 vem referido que existiria a possibilidade extraordinária de resolução do tema, através da isenção do pagamento de custos ou juros.

E a ré pretende passe a ser dado por provado com o seguinte teor:

Na carta remetida pela ré a 22 de novembro de 2022 vem referido que existiria a possibilidade extraordinária de resolução do tema, não sabendo o Autor em que consistiria tal solução ou proposta”.

Não se afigura sequer necessário incluir nesta referência nos fundamentos de facto - a formulação usada na decisão, ao aludir ao teor da declaração, é redundante face ao facto dado por provado n.º 14 (que se refere ao teor integral da comunicação) e a redação proposta seria redundante face ao facto provado supra alterado (facto 15).

Por consequência, deve este facto A do elenco dos não provados ser simplesmente suprimido.

Para sistematizar o decidido, apresenta-se o elenco da fundamentação de facto na íntegra:

1. O autor solicitou em 2011 ao Barclays Bank a disponibilização de um cartão de crédito, o qual tem atualmente a designação de “Visa Credit” e o n.º 4228 6512 3996, disponibilizado pelo WiZink e cujo saldo é pago através da conta bancária da titularidade do Bankinter, com o número de conta DO. 104200068110.
2. No dia 27 de abril de 2022, fazendo uso do referido cartão, o autor pagou €7.591,37 à Transferwise, sendo beneficiário do pagamento a “HOLIDAY STAYCOM SL” no montante de €7.560,00.
3. Com este pagamento, pretendia o autor reservar uma casa de férias.
4. No dia 4 de julho de 2022 o autor tentou contactar a HOLIDAY STAYCOM SL, e não foi possível qualquer contacto por email, sendo que o servidor de destino deixou de estar ativo e o site www.staycom-villas.com passou a ser proibido
5. No dia 5 de julho de 2022 o autor deslocou-se ao Algarve à casa que pretendia reservar e, contactados os responsáveis pelo dito alojamento, por eles foi informado que não conheciam nem nunca tinham tido qualquer contacto com a dita HOLIDAY STAYCOM SL, nem tinham qualquer reserva feita em nome do autor.
6. O autor apresentou queixa-crime, queixando-se de ter sido vítima de um crime de burla.
7. No dia 6 de julho de 2022 o autor contactou a Linha WiZink e informou do sucedido.
8. Nesse mesmo contacto telefónico foi aberto um processo de Disputas e solicitado o envio de documentação, via email, com evidências para o

departamento de Disputas poder averiguar a situação.

9. O autor foi contactado pelo departamento de Disputas que o informou que a sua situação não se enquadrava numa disputa.

10. O autor solicitou informação para apresentação de situação de cibercrime junto da entidade emitente do cartão de crédito.

11. No dia 12 de julho de 2022, a ré respondeu enviando o formulário próprio para que o autor participasse o sinistro junto da Seguradora AIG.

12. No dia 13 de julho de 2022 foi aberto um processo de Fraude para a transação no montante de €7.591,73, tendo o mesmo sido encerrado no dia 29 de agosto de 2022 com a decisão de Cliente responsável pela transação.

13. Em 7 de agosto de 2022 o autor participou a situação junto da seguradora AIG para efeito de ressarcimento dos danos.

14. A ré remeteu ao autor carta datada de 18 de novembro de 2022, que o autor recebeu em 22 de novembro de 2022, com o seguinte teor:

*“Assunto: Processo de Fraude/Phishing — Decisão Extraordinária
Olá,*

Temos continuado a tentar chegar ao seu contacto sem sucesso.

O nosso objetivo é poder comunicar uma proposta de solução no valor de €7.591.37, referente a transação(ões) contestadas, no âmbito de Processo de Fraude/Phishing que abriu, no passado recente, junto do Banco. Apesar de reiterarmos a decisão acerca da sua responsabilidade por essa(s) transação (ões), estamos dispostos a aplicar esta solução, como uma decisão extraordinária a seu favor, sendo sempre necessária a sua aceitação.

Assim, reforçamos o pedido para nos ligar para a Linha WiZink, através do 21... (custo rede fixa nacional), uma vez que, o seu contacto é crucial para podermos implementar a decisão tomada.

Aguardamos que nos ligue e, até lá, sugerimos que leia a nota no final desta comunicação, que acreditamos nunca é demais reforçar, para que esteja mais seguro(a) nas suas transações, nomeadamente online, seja com o WiZink ou qualquer outra entidade.

Até breve,

MC”

15. Após recebimento da missiva enviada pela ré, o autor contactou telefonicamente os serviços desta, procurando inteirar-se do sentido concreto da proposta aí referida e com intenção de aceitar qualquer solução que implicasse ser a entidade financeira a suportar o valor que pagou pela utilização do cartão;

16. Nesse contacto, por telefone, a ré informou o autor que a solução proposta não era aplicável.

17. No dia 29 de novembro de 2022 o autor enviou à ré carta registada com

aviso de receção, declarando aceitar total integralmente e sem qualquer reserva a proposta de €7.591,37.

18. O autor liquidou o crédito de €7.591.37 em maio de 2022.

19. Até hoje a ré não procedeu ao pagamento da quantia em causa.

Factos não Provados:

Ficaram por demonstrar os seguintes factos com relevância para a decisão:

A. O autor foi ressarcido do valor de €7.591.37 no âmbito do processo junto da seguradora ou no processo crime.

--

III.III. Matéria de direito:

Diz-se no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) de 12/6/2012 (Nuno Cameira, dgsi.pt) que o apuramento da vontade real das partes, no quadro da interpretação dos negócios jurídicos, apenas constitui matéria de direito – sujeita ao controle do STJ – quando, sendo ela desconhecida, devam seguir-se, para o efeito, os critérios fixados nos arts. 236.º a 238.º do CC.

Repescando as referências acima feitas sobre a insuficiência da decisão de facto, ressalta-se que não foi apurada a vontade real da ré na emissão da declaração constante da missiva enviada e, portanto, se (a despeito da absoluta anormalidade que tal constituiria e que levou à revisão da decisão de facto) pretendia, efetivamente, assumir o pagamento integral do pagamento do autor.

Pelo contrário, com a alteração de decisão, fica estabelecido que o autor não interpretou a declaração com tal sentido, ainda que tenha ficado com a esperança que assim fosse.

Quer isto dizer que o sentido da declaração, como conhecido pelo declaratório, não é unívoco, podendo resumir-se a conformação mental do declaratório no sentido de ter percebido que a declarante propunha encontrar uma solução extraordinária para o seu prejuízo, sem saber exatamente que solução seria essa, mas que poderia vir a determinar que a entidade financeira suportasse integralmente o valor em causa.

A questão, ante esta conformação mental do declaratório, é saber se a declaração valerá de acordo com a vontade real ou com a impressão do declaratório normal, na posição do autor (isto é, de um utilizador de cartão de crédito que foi burlado, apresentou reclamação, soube que esta não teria seguimento e agora se vê perante uma proposta de solução extraordinária) – cf. art.º 236.º n.ºs 1 e 2 do Código Civil.

Para o estabelecer só há um caminho possível – integrar a vontade do declaratório comportando o momento de recebimento da proposta negocial e também os momentos subsequentes, até à resposta que enviou.

Dizendo de forma simples, a aferição da vontade real do declaratório não tem,

necessariamente, que ser feita só por referência ao exato momento em que recebe e faz a análise liminar da proposta, compreendendo todas as informações relativas ao conteúdo da mesma que sejam solicitadas ou prestadas até à sua resposta e à eventual conclusão do contrato.

É neste contexto que ganham relevo e importância os contactos telefónicos feitos no período que entrecorreu entre o recebimento da proposta da ré e a resposta enviada pelo autor.

E sendo este o caso, é claro que o autor, utilizador de cartão de crédito defraudado por causa estranha à entidade financeira emissora, tinha perfeito e exato conhecimento do sentido real da declaração constante da missiva que recebera e, mais concretamente, que esta não implicava a assunção do pagamento do valor equivalente ao do prejuízo sofrido com a burla.

Por consequência, atuou abusivamente na resposta que enviou, pretendendo estabelecer uma vinculação contratual assente num sentido da declaração, comportável no seu teor literal e compatível com o sentido apreensível pelo declaratório médio, mas que não correspondia à vontade real do declarante, que o declaratório, nesse momento, bem conhecia.

Diz o art.º 232.º do CC que o contrato não fica concluído enquanto as partes não houverem acordado em todas as cláusulas sobre as quais qualquer delas tenha julgado necessário o acordo o que diretamente implica que não existiu, no caso, qualquer acordo sobre a cláusula essencial do contrato, i.e., a assunção de uma obrigação de pagamento, pela entidade financeira do cartão de crédito, do prejuízo sofrido pelo utilizador devido a burla (contrato que, a existir, se poderia qualificar, como supra referido, como reconhecimento de dívida no âmbito da execução de um crédito revolving ou, genericamente, como simples constituição lícita de uma obrigação no âmbito da livre autonomia da vontade - art.º 405.º do CC).

Não havendo tal acordo, não se formou contrato, sendo juridicamente ineficaz a resposta enviada pelo autor.

Em consequência das asserções anteriores, não tem base jurídica a condenação da ré em qualquer pagamento, devendo do mesmo ser absolvida.

É o que se decide. -

IV. Dispositivo:

Face ao exposto, decide-se conceder a apelação, e, quanto à impugnação da decisão de facto, decide-se:

a) Manter inalterados os factos provados n.ºs 1 a 14;

b) Determinar que o facto n.º 15 passa a ter a seguinte redação.

- Após recebimento da missiva enviada pela ré, o autor contactou

telefonicamente os serviços desta, procurando inteirar-se do sentido concreto

da proposta aí referida e com intenção de aceitar qualquer solução que implicasse ser a entidade financeira a suportar o valor que pagou pela utilização do cartão;

c) Determinar que o anterior facto 17 passa a facto n.º 16, com a mesma redação;

d) Determinar que o facto n.º 17, correspondente ao anterior 18, passa a ter a seguinte redação:

- No dia 29 de novembro de 2022 o autor enviou à ré carta registada com aviso de receção, declarando aceitar total integralmente e sem qualquer reserva a proposta de €7.591,37.

e) Determinar que o facto 18, anterior facto 19, se mantém inalterado;

f) Determinar que o facto 20 passa a facto n.º 19, com a seguinte redação:

- Até hoje a ré não procedeu ao pagamento da quantia em causa.

g) Determinar a eliminação da alínea A dos *factos não provados*, passando a anterior alínea B a corresponder à alínea eliminada.

Em consequência de tais alterações, revoga-se a decisão recorrida, absolvendo-se integralmente a ré do pedido. -

Custas pelo autor, com dispensa de taxa remanescente.

Notifique-se e registe-se. -

TRL, 07-11-2024

João Paulo Vasconcelos Raposo

Higina Castelo

Fernando Besteiro