

Tribunal da Relação de Coimbra
Processo nº 3752/23.6T8VIS.C1

Relator: MÁRIO RODRIGUES DA SILVA

Sessão: 12 Setembro 2025

Votação: UNANIMIDADE

Meio Processual: APELAÇÃO

Decisão: CONFIRMADA

JUSTA CAUSA DE DESPEDIMENTO

JUÍZO SOBRE A GRAVIDADE E A CULPA

INEXIGIBILIDADE DE MANUTENÇÃO DO VÍNCULO

Sumário

I - Constitui justa causa de despedimento o comportamento culposo do trabalhador que, pela sua gravidade e consequências, torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho.

II - O juízo atinente à gravidade dos factos e à culpa do trabalhador pauta-se por critérios de razoabilidade, exigibilidade e proporcionalidade, aferidos de acordo com o entendimento de um empregador normal, em face das circunstâncias do caso concreto.

III - Na justa causa de despedimento exige-se, pois, que o comportamento do trabalhador revista, em si e nas suas consequências, um grau de gravidade que, num juízo de proporcionalidade e/ou de justa medida, torne inexigível para a entidade empregadora a manutenção da relação laboral.

(Sumário elaborado pelo Relator)

Texto Integral

Acordam no Tribunal da Relação de Coimbra

RELATÓRIO

AA, apresentou formulário de oposição ao despedimento nos termos do art.º 98º - C do CPT promovido por **Caixa Geral de Depósitos, S.A.**, requerendo que seja declarada a ilicitude ou a irregularidade do mesmo, com as legais consequências.

A ré apresentou articulado motivador no qual pede que se declare a validade do procedimento disciplinar e a regularidade e licitude do despedimento em causa, com a consequente improcedência da ação, caso assim não se entenda, que às retribuições vencidas e vincendas, que venham a ser reconhecidas à autora, deverão deduzir-se, sem prejuízo do disposto no artigo 98º-N do CPT, as quantias previstas nas alíneas a), b) e c) do n.º 2 do artigo 390º do CT, designadamente as importâncias pagas pela ré à autora a título de sucedâneo de subsídio de desemprego.

Alegou, em síntese que, em 15/03/2023, a Comissão Executiva da Caixa Geral de Depósitos S.A., ora ré, tendo tomado conhecimento do conteúdo do Relatório de Auditoria Interna n.º 000...24, de 14/03/2023 elaborado pela DAI, bem como do conteúdo da Proposta da Direção da DAI, deliberou instaurar processo disciplinar, com intenção de despedimento à autora, bem como a sua suspensão preventiva imediata de funções. No âmbito da ação de auditoria foram identificadas práticas irregulares levadas a cabo pela autora, enquanto trabalhadora colocada no Centro Gestão Distância Caixa Mais 6-2206, aquando dos seus contactos telefónicos promovidos junto de clientes e que culminaram coma subscrição de 3 Apólices de Seguros Financeiros nos termos identificados no artigo 111º do articulado motivador. Procedendo-se à audição das chamadas telefónicas referidas, verificou-se a existência de práticas irregulares graves por parte da autora, designadamente não referiu aos clientes que a chamada iria ser gravada, nem procedeu à autenticação das chamadas telefónicas, informação e procedimento que a autora tem conhecimento que são obrigatórios e não procedeu ao envio prévio aos clientes, por mensagem segura (via Caixadirecta), da informação pré-contratual, procedimento também obrigatório. Acrescenta ainda que os seguros financeiros subscritos eram desajustados ao Perfil de Investidor dos três clientes, não tendo a autora cumprido os demais procedimentos previstos quanto à prestação de informação pré-contratual e não informou os clientes das características reais dos seguros financeiros, criando a convicção nos clientes de que os investimentos que efetuavam estariam a ser aplicados num depósito a prazo ou num PPR. O cliente BB, apresentou reclamação relacionada com a subscrição do Fundo de Investimento Caixa Moderado PPR/OICVM efetuada igualmente pela autora em 21/03/2022 no valor de €75.000,

alegando que não foi informado do risco de capital, tendo a autora também quanto a este cliente prestado informação insuficiente e pouco rigorosa, uma vez que, nunca referiu que se tratava de uma aplicação financeira sem capital garantido.

Concluiu que, as infrações disciplinares praticadas pela autora, são de tal modo graves que põem em causa a manutenção do vínculo laboral.

A autora apresentou contestação a tal articulado motivador, invocando, além do mais a “prescrição do direito de exercer o poder disciplinar” e “a prescrição do procedimento disciplinar”. Alega ainda que, a factualidade que lhe vem imputada não assume a gravidade que a ré pretendeu dar com o procedimento disciplinar, sendo a sanção aplicada desproporcional, injusta, desadequada e ilegal.

Conclui pedindo que seja o despedimento da autora declarado ilícito e a ré condenada a:

- a) pagar à trabalhadora a quantia de €63.444,08, correspondente a indemnização por despedimento ilícito;
- b) pagar à autora todas as remunerações em falta, desde a data do despedimento até ao trânsito em julgado da sentença ou à data da sua reintegração no momento de €1.755,68;
- c) caso opte pela reintegração, a verba peticionada em a) não é devida.

Notificada das exceções invocadas na contestação veio a ré exercer o contraditório, concluindo pela improcedência das mesmas.

Foi proferido despacho saneador, confirmada a validade e regularidade da instância, prosseguindo os autos para audiência de julgamento.

Realizou-se audiência de julgamento.

Foi proferida sentença com o seguinte dispositivo:

“Por tudo o exposto,

I- Julga-se o requerimento inicial procedente, por provado e, em consequência declara-se a ilicitude e irregularidade do despedimento, nos termos peticionados, condenando-se a Ré, Caixa Geral de Depósitos:

a) a reintegrar Autora, AA, sem prejuízo da sua categoria e antiguidade, uma vez que, a mesma optou pela reintegração em vez da indemnização;

b) a pagar à Autora as remunerações vencidas e vincendas (€1.684,80), desde a data do despedimento (setembro de 2023) até ao trânsito em julgado da sentença ou à data da sua reintegração, deduzindo as quantias pagas a título de sucedâneo do subsidio de desemprego (€1.087,50/mês);

II- Julga-se a ação improcedente, por não provada e absolve-se a autora dos pedidos na mesma formulados. Custas, da presente ação a cargo da ré, atento o seu decaimento.

Nos termos do disposto no nº 2 do art.º 98-P do CPT, dado o valor dos pedidos formulados pela autora em sede de reconvenção e liquidados até à presente data, fixa-se o valor da ação no montante de €49.501,80 (quarenta e nove mil quinhentos e um euros e oitenta cêntimos).

Notifique e registre.”

Nesta sentença decidiu-se julgar improcedente a invocada exceção de prescrição e que não ocorreu a invocada caducidade do procedimento disciplinar.

A ré interpôs recurso, com as seguintes conclusões:

(...).

A autora apresentou contra-alegações, sustentando em síntese que “deve o presente recurso ser julgado improcedente, mantendo-se a douda sentença em crise na íntegra, com todas as legais consequências”.

O Exmº PGA junto deste Tribunal emitiu parecer, entendendo que, para além da alteração do ponto 125. dos factos provados nos termos alegados e supra expostos (alteração essa determinada por ocorrência de lapso manifesto) deve ser negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença nos seus precisos termos.

Não houve resposta a este parecer.

Colhidos os vistos, cumpre decidir.

OBJETO DO RECURSO

Como é sabido, o objeto do recurso é delimitado nos termos dos artigos 635.º, n.º 4 e 639.º, n.ºs 1 e 2, do Código de Processo Civil, aplicável “ex vi” do art.º 87.º, n.º 1, do Código de Processo do Trabalho, ressalvadas as questões do conhecimento oficioso que ainda não tenham sido conhecidas com trânsito em julgado.

Sendo assim, as únicas questões de que cumpre conhecer consistem em saber:

- 1- Se deve ser alterada a decisão de facto.
- 2- Se existe, ou não, justa causa para o despedimento da recorrida.

FUNDAMENTOS DE FACTO

A 1ª instância fixou a matéria de facto da seguinte forma:

“A - Factos *Provados*:

Perante o que resulta da instrução e discussão da causa, a matéria de facto processualmente adquirida, como provada é a seguinte:

1- Em 15/03/2023, a Comissão Executiva da Caixa Geral de Depósitos, S.A, tendo tomado conhecimento do conteúdo do Relatório de Auditoria Interna n.º 000...24, de 14/03/2023 (proc. n.º ...22), elaborado pela DAI - Direção de Auditoria Interna da Caixa Geral de Depósitos, S.A, bem como do conteúdo da Proposta da Direção da DAI - Direção de Auditoria Interna, deliberou instaurar processo disciplinar, com intenção de despedimento, a AA, Autora, bem como a sua suspensão preventiva imediata de funções, decidindo ainda nomeadamente a nomeação do Instrutor do processo disciplinar em causa (*artigo 3º e parte dos artigos 127º e 129º todos do articulado motivador e parte do artigo 14º da contestação*).

2- A proposta da Direção da DAI - Direção de Auditoria Interna, fundamentou-se no conteúdo do Relatório de Auditoria Interna referido em 1) (*parte do artigo 4º do articulado motivador*).

3- A Nota de Culpa foi deduzida em 17/03/2023, tendo sido rececionada em mão pela Autora no dia 21/03/2023, acompanhada de comunicação com intenção de despedimento, o que sucedeu quando a Autora estava de baixa e a Ré fez deslocar a casa da Autora um responsável da Ré para proceder à sua notificação (*artigo 5º do articulado motivador e artigo 5º da contestação*).

4- No dia 21/03/2023, foi entregue à Comissão de Trabalhadores da Ré, duplicado da Nota de Culpa deduzida no âmbito do processo disciplinar, bem como cópia da carta entregue à Autora (que acompanhou a nota de culpa) (*artigo 6º do articulado motivador*).

5- No dia 23/03/2023, o Ilustre Mandatário da Autora, apresentou requerimento nos autos, no qual, requereu a consulta do processo disciplinar, tendo junto procuração forense (*artigo 7º do articulado motivador*).

6- No dia 04/04/2023, foi remetida ao Ilustre Mandatário da Autora, por correio eletrónico, cópia integral do processo disciplinar existente até àquela data, mais tendo sido informado que o prazo para apresentação de resposta à nota de culpa havia ficado suspenso entre a data em que foi efetuada a solicitação de consulta do processo disciplinar e a data em que foi remetido ao referido Mandatário o processo disciplinar integral digitalizado (*artigo 8º do articulado motivador*).

7- Em 26/04/2023, a Autora, por via do seu Ilustre Mandatário, apresentou por correio eletrónico, resposta à nota de culpa (tendo remetido o original, nessa mesma data, por correio registado (registo CTT n.º ...27...)), requerendo nomeadamente a inquirição de quatro testemunhas, bem como a junção de documentação (*artigo 9º do articulado motivador*).

8- Em 19/05/2023, foram juntos aos autos quatro documentos, relativos a diligências de prova que a Autora, havia requerido na sua resposta, tendo sido remetida cópia dos referidos documentos (acompanhados de cópia de nota de instrução proferida), no dia 22/05/2023, por correio eletrónico, ao Ilustre Mandatário da Autora (*artigo 10º do articulado motivador*).

9- Em 31/05/2023, foram tomadas declarações a duas testemunhas arroladas na resposta à nota de culpa (*artigo 11º do articulado motivador*).

10- Em 21/06/2023, foram tomadas declarações a uma testemunha arrolada na resposta à nota de culpa (*artigo 12º do articulado motivador*).

11- Não tendo a testemunha CC (testemunha arrolada na resposta à nota de culpa) comparecido na data e hora que havia sido designada para sua inquirição, foi a Autora notificada, em 21/06/2023, para vir indicar ou requerer o que tivesse por conveniente, tendo nessa mesma data, o Ilustre Mandatário da Autora, informado que haviam surgido dificuldades que impediram a referida inquirição, requerendo a designação de nova data para o efeito, o que foi deferido (*artigo 13º do articulado motivador*).

12- Nessa mesma data de 21/06/2023, o Ilustre Mandatário do Autora juntou aos autos substabelecimento, conforme havia protestado juntar (*artigo 14º do articulado motivador*).

13- Em 23/06/2023, foram tomadas declarações a uma testemunha arrolada na resposta à nota de culpa (*artigo 15º do articulado motivador*).

14- Em 18/07/2023, foram juntos aos autos três documentos, nomeadamente quanto a diligências de prova que a Autora, havia requerido na sua resposta, tendo sido remetida cópia dos referidos documentos (acompanhados de cópia de nota de instrução proferida), na mesma data, por correio eletrónico, ao Ilustre Mandatário da Autora (*artigo 16º do articulado motivador*).

15- Em 07/08/2023, a Comissão de Trabalhadores da Ré emitiu parecer, que se encontra junto aos autos do qual consta que "(...) a empregada é funcionária da CGD há 24 anos; - é infratora primária, não tendo qualquer registo de sanção disciplinar na sua ficha individual; - tem averbadas 3 promoções por mérito; - com avaliações de desempenho sempre positivas; - com cumprimento de objetivos para si definidos (...) - nos autos não há indicação alguma, por parte da CGD, sobre a formação específica e de que modo ela foi prestada, à trabalhadora aqui identificada, para que ela pudesse exercer as funções de modo a corresponder corretamente na sua atividade diária; - a trabalhadora apresenta desde 2017 uma grave depressão, face à pressão diária que foi sofrendo, por um período alargado de (2 anos) sendo agravado por problema de separação ficando com dois filhos menores (à altura) a seu cargo; - ainda assim, regressa ao trabalho em 2019, sob medicação específica apesar de indicação contrária do seu médico psiquiatra; - com toda a envolvimento, a trabalhadora encontra-se sob condições que não se podem considerar as ideais e apesar de tudo o apresentado, dedicou-se aos seus afazeres profissionais com zelo e brio profissionais; - pode-se ainda aferir que a trabalhadora cumpriu com a obrigatoriedade de documentar os clientes de toda a informação que se encontra definida para ser dada aos mesmos. Daí a confiança que continuou a ter por parte da CGD apesar da auditoria efetuada em OUT2022, a qual perdurou por mais de 5 meses. A trabalhadora cometeu um erro, mas, sem premeditação ou intenção de causar quaisquer danos para a CGD (...) O procedimento da hierarquia e da DAI teve um cariz mais "inspetivo" do que de auditor às tarefas da colega e a CT entende que, a uma colega com uma "folha" tão limpa, devia ser pedagógica e, dando assim oportunidade de corrigir um hipotético erro de bom, efetivo e reconhecido serviço (...) Não resultando nenhum dano reputacional, nenhum risco

contraordenacional à CGD não se consegue ver como a atuação da trabalhadora pode colocar em causa a relação de confiança existente entre a própria e a sua entidade patronal. De acordo com o exposto, a Comissão de Trabalhadores, considera não existirem matérias pertinentes e fundamentadas para a sanção proposta, entendendo ser de maior justiça o arquivamento do processo” (*artigo 136º do articulado motivador*).

16- Por decisão datada de 01/09/2023, a Comissão Executiva da Ré decidiu aplicar à Autora a sanção disciplinar de despedimento sem indemnização ou compensação, tendo a comunicação de despedimento sido expedida no dia 05/09/2023, por carta registada com aviso de receção (registo CTT n.º ...26PT), tendo a mesma comunicação sido rececionada pela Autora em 07/09/2023 (*artigo 137º do articulado motivador*).

17- A Autora foi admitida na Caixa Geral de Depósitos, S.A., em 14/09/1999, com contrato de estágio até 31/10/1999 e posteriormente em 14/05/2001 até 14/09/2001, com contrato a termo incerto, de 12/11/2001 a 12/11/2002 com contrato a termo certo e, posteriormente sem termo a partir de 12/11/2001, a qual tinha o número de funcionária ...32.5, e detinha à data da nota de culpa a categoria profissional de “Assistente”, exercendo funções de Assistente Comercial no Centro Gestão Distância Caixa Mais 6 (2206) da ora Ré (DGD) desde novembro de 2021 (*artigo 19º do articulado motivador e artigos 20º, 21º, 37º e parte do artigo 22º todos da contestação*).

18- Em 03/08/2022, no âmbito da ação de auditoria ...33 (Subscrição de Produtos Financeiros com risco de capital) foi efetuada a audição de uma amostra de chamadas referentes à venda/subscrição de seguros financeiros sem capital garantido a clientes, contactos esses promovidos pela autora que culminaram com a subscrição de três Apólices de Seguros Financeiros (*parte dos artigos 21º e 40º ambos do articulado motivador*).

19- Com a cliente DD, n.º ...18, com 72 anos de idade, cuja chamada ocorreu em 16/02/2022, entre as 15:21h e as 15:23h na sequência da qual subscreveu, na mesma data, o Seguro Financeiro FlexiMais de que é tomadora a mencionada cliente, no valor de 9.074,00€ (ID da Chamada ...40) (apólice n.º ...29) (*parte dos artigos 23º, 40º, 42º e artigo 44º todos do articulado motivador*).

20- Com o cliente EE, n.º ...39, com 73 anos de idade, cuja chamada ocorreu em 09/03/2022 entre as 15:04h e as 15:17h, na sequência da qual subscreveu, na mesma data, o Seguro Financeiro Flexi-Mais de que é tomador o

mencionado cliente, no valor de 6.500,00€ (apólice n.º ...11) (ID da chamada ...09) (*parte dos artigos 23º, 40º, 55º e 57º todos do articulado motivador*).

21- Com a cliente FF, n.º ...98, com 72 anos de idade, cuja chamada ocorreu em 02/02/2022 que decorreu entre as 14:16h e as 14:38h, na sequência da qual subscreveu, na mesma data, o Seguro Financeiro Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, no valor de 10.000,00€ (apólice n.º ...33) ID das chamadas ...92 e ...11) (*parte do artigo 23º e 40º e artigo 71º todos do articulado motivador*).

22- Nas referidas chamadas a autora referiu aos clientes que se tratava da renovação de um produto que o cliente já tinha, quando se tratava de um produto novo, bem como que se tratava de uma conta poupança, de um depósito a prazo e/ou de um Plano Poupança Reforma, quando tal não sucedia; bem como que os produtos tinham um prazo de um ano, o que também não se verificava e que podiam ser resgatados, omitindo informação quanto à penalização (*parte do artigo 41º do articulado motivador*).

23- A cliente DD, é titular da conta de depósitos à ordem n.º ...00, bem como da conta poupança associada, com o n.º ...61, em regime de solidariedade com o Cliente GG, n.º ...53, seu marido (*parte do artigo 42º do articulado motivador*).

24- Relativamente à cliente DD, a Autora, informou a cliente que tinha uma aplicação que se venceu, no valor de 9.000,00€, no seu caixa seguro poupança e questionou a cliente se pretendia reaplicar para a aplicação que tinha (a cliente era tomadora de uma apólice de Seguro Liquidez 3M) (*artigo 24º e parte do artigo 45º ambos do articulado motivador*).

25- A cliente questionou sobre o prazo da aplicação, tendo a Autora, informado que seria pelo prazo de 1 ano, obtendo desta forma a concordância da cliente para a aplicação do valor e seguidamente, acordaram o valor de investimento a realizar (€9.074), tendo a Autora informado a cliente que iria proceder ao envio do documento para o seu e-mail (*artigo 25º e parte do artigo 45º ambos do articulado motivador*).

26- Na mesma data (16/02/2022), às 15:29h, a Autora, efetuou o resgate do Seguro de Capitalização Caixa Seguro Liquidez 3M, apólice n.º ...28, no valor de 9.074,75€, de que era Tomadora a cliente DD (valor creditado nessa data na conta n.º ...00) e, às 15:49h, procedeu à subscrição da apólice n.º ...29, referente ao Seguro Financeiro Flexi-Mais, pelo valor de €9.074,00 (valor

debitado nessa data na conta n.º ...00) (*parte do artigo 46º do articulado motivador e parte do artigo 1º da contestação*).

27- O produto Caixa Seguro Liquidez 3 M era um Seguro de capitalização, com taxa de rendimento garantido variável, para aplicação dos montantes a pagar por apólices vencidas, por forma a assegurar a valorização dos referidos montantes até à reaplicação posterior em produtos de investimento alternativos (*parte do artigo 46º do articulado motivador*).

28- A Apólice de Seguro Liquidez 3M de que era tomadora a Cliente DD (n.º ...28) foi constituída em 22/03/2020, decorrente do vencimento da Apólice Caixa Seguro Poupança 6ª série (n.º ...93) (*restante parte do artigo 46º do articulado motivador*).

29 - Relativamente às verbas aplicadas na apólice n.º ...29 (Flexi-Mais), 40% do capital foi afeto à Opção Conservador, 10% à Opção Ponderado (ICAE), 40% à Opção Moderado (ICAE) e 10% à Opção Ativo (ICAE Ações) (*parte do artigo 47º do articulado motivador*).

30 - Opções de Investimento - Flexi-Mais: - Conservador - Seguro de capitalização (com capital garantido e taxa de juro revista semestralmente). - Moderado / Ponderado / Ativo - Unit linked (ICAE) (Opções com possibilidade de perda parcial ou total do capital investido) (*restante parte do artigo 47º do articulado motivador*).

31- De acordo com a informação que consta no extrato global da Cliente, emitido em 12/08/2022 e que diz respeito ao período compreendido entre 01/07/2022 e 31/07/2022, a apólice de Seguro Flexi-Mais aludida em 22) apresentava o saldo de €8.875,42 e no extrato global emitido em 10/02/2023, a apólice de Seguro Flexi-Mais apresentava o saldo de €8.705,72 (*artigo 48º do articulado motivador*).

32- De acordo com o definido no Manual de Procedimentos 17/2019 (V3), Código PS.90, de 03/06/2020 (Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros), em vigor na data da subscrição da Apólice, para os produtos em que é obrigatório ter o Perfil do Investidor, como é o caso do Seguro Flexi-Mais, deve ser solicitado ao cliente Investidor informação relativa aos seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento no que respeita ao tipo de serviços, operações e Instrumentos Financeiros com que está familiarizado, assim como, quanto à natureza, volume e frequência das operações efetuadas, bem como ao nível de habilitações e profissão do cliente, de forma a poder atribuir um Perfil do Investidor e efetuar uma adequação

deste perfil ao tipo de produtos adquiridos, tendo o Perfil de Investidor uma validade de 5 anos (*artigo 49º do articulado motivador*).

33- A Autora, não aferiu o Perfil de Investidor da Cliente DD e o último registo de Perfil de Investidor da Cliente tinha, à data da subscrição do seguro em análise, mais de 5 anos (01/10/2013) (*artigos 43º e 50º ambos do articulado motivador*).

34- A documentação obrigatória para a comercialização deste Seguro Financeiro (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Apropriado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Instrução de Pagamento - referência ...92) não foi recolhida na data da subscrição, contrariando também o disposto nos procedimentos definidos no Fluxo de Contratação à Distância para o produto Flexi-Mais, bem como no Manual de Procedimentos 17/2019 - Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros (*artigo 51º do articulado motivador*).

35- Em 10/08/2022, a Autora, colocada no Centro Gestão à Distância Caixa Mais 6 (2206), contactou a Cliente DD (ID chamada telefónica ...16) e solicitou-lhe que assinasse, com data de 16/02/2022, a proposta do Seguro Flexi-Mais, cuja subscrição ocorrera a 16/02/2022 (*parte do artigo 52º do articulado motivador*).

36- A Cliente manifestou insatisfação com a desvalorização do investimento, mas aceitou em assinar, nessa data, os documentos (*restante parte do artigo 52º do articulado motivador*).

37- Na mesma data, o Coordenador - Comercial do Centro Gestão à Distância Caixa Mais 6 (2206), HH (n.º ...39.7), enviou uma Mensagem Segura à aludida Cliente na qual anexou a proposta de seguro Flexi-Mais e demais documentação, solicitando que a mesma procedesse à assinatura dos documentos, rubricando todas as páginas e colocando a respetiva data (*artigo 53º do articulado motivador*).

38- Em 10/08/2022, a cliente DD devolveu, por Mensagem Segura, a proposta de seguro e alguma da documentação obrigatória assinada, designadamente o Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA e Folha de Atividade de Mediação de Seguros (*parte do artigo 54º do articulado motivador*).

39- A mencionada cliente não assinou a Declaração de avaliação de carácter apropriado nem a Instrução de Pagamento (*restante parte do artigo 54º do articulado motivador*).

40- O cliente EE, é titular da conta de depósitos à ordem n.º ...00 e da conta poupança associada com o n.º ...66, em regime de solidariedade com a Cliente II, n.º ...49, sua mulher (*parte do artigo 55º do articulado motivador*).

41- O cliente aludido em 40) tem um Perfil de Investidor “Prudente”, sendo que a última atualização do seu Perfil de Investidor ocorreu em 09/03/2022 (O Cliente efetuou, em 09/03/2022, via Caixadirecta online, o preenchimento do QPI) (*artigo 56º do articulado motivador*).

42- Relativamente ao cliente EE, no contacto telefónico aludido em 20) a Autora, informou-o que tinha um Plano Poupança Reforma (PPR) que tinha vencido e questionou se pretendia a sua renovação, a sua continuidade, indicando-lhe que o ideal seria voltar a subscrever um novo PPR (*parte dos artigos 26º e 58º ambos do articulado motivador*).

43- No referido contacto telefónico, a Autora indicou ao cliente aludido em 37) que “(...) o ideal é voltar a subscrever o novo PPR, que tem uma taxa mínima garantida de 0,15%; cuja rentabilidade de 2021 atingiu os 8,5%. (...). Para si, em termos de tributação em sede de IRS, o Senhor vai buscar até 400,00€ de rendimento (...) tem uma margem de 0,15% até 8,5%. Sempre mínimo garantido de 0,15% até 8,5%, atendendo à rendibilidade do ano passado” (*parte do artigo 26º e 58º ambos do articulado motivador*).

44- Na resposta à questão colocada pelo cliente aludido em 40), se a aplicação tinha riscos, informou a Autora que, “atendendo à aplicação que é, aqui não. Há outros tipos de produtos com rentabilidades mais elevadas, mas têm sempre um risco associado e o Cliente pode não estar disponível para assumir este tipo de risco. Aqui, o ideal para si seria reinvestir e reaplicar no PPR (...). É manter a continuidade (...)” (*parte dos artigos 27º e 58º ambos do articulado motivador*).

45- Na resposta à questão colocada pelo cliente aludido em 40) sobre o prazo do investimento, informou a Autora que “não tem custos nenhuns. O custo de subscrição não tem. Tem um custo de resgate (...). Durante os primeiros 5 anos, sempre que levantar este dinheiro, em qualquer altura, tem sempre uma penalização de 0,5. Durante 5 anos, a penalização é sempre esta. Ao fim dos 5

anos termina a penalização. Pode levantá-lo quando o Senhor entender” (*parte do artigo 58º do articulado motivador*).

46- Na resposta à questão colocada pelo mesmo cliente sobre se a taxa de 0,5% da penalização incide sobre o rendimento que estiver a receber, a Autora informou “Claro. · (...). É vantajoso em todos os sentidos. Como lhe digo, mesmo para benefício fiscal. Embora o Senhor não vá usufruir disso, nós não temos aqui nenhuma aplicação de 6.000,00€ que nos vá dar 400,00€ por ano de rendimento. Ter temos, de produtos de risco e depois, repare, tendo uma taxa mínima garantida de 0,15 e tendo um potencial de 8,5%, também é muito bom. Em 6.000,00€, isto pode dar-lhe aqui anualmente 250,00€” (*parte dos artigos 27º e 58º ambos do articulado motivador*).

47- Na resposta à questão colocada pelo cliente sobre se a aplicação que lhe estava a ser proposta, efetuada na Fidelidade, poderia continuar nas condições em que estava anteriormente, a Autora respondeu “Sim. Alteram é as taxas. Melhoram as taxas. Melhora a taxa em relação à primeira aplicação” (*parte dos artigos 27º e 58º ambos do articulado motivador*).

48- A autora informou o cliente que depois de realizar a subscrição da aplicação financeira enviar-lhe-ia a documentação para o seu endereço de e-mail (.....@.....) e acordaram que o valor do investimento a realizar seria de €6.500,00 (*restante parte do artigo 58º do articulado motivador*).

49- Em 09/03/2022, pelas 15:24h, a Autora, efetuou o resgate do Seguro de Capitalização Caixa Seguro Liquidez 3M, apólice n.º ...11... Apólice de Seguro Liquidez 3M (n.º ...11) foi constituída em 15/02/2020, decorrente do vencimento da Apólice Caixa Seguro Poupança 6ª série, n.º ...46 - cujo Tomador era o Cliente EE, no valor de 6.982,69€ (valor creditado nessa data na conta n.º ...00) (*restante parte do artigo 26º e artigo 59º ambos do articulado motivador e artigo 2º da contestação*).

50- Em 09/03/2022, às 15:46h, a Autora voltou a contactar o cliente EE (ID da chamada ...11, que decorreu entre as 15:46h e as 15:59h), dando nota, em síntese, do seguinte “(...). Eu não lhe consigo fazer a aplicação porque tem, como lhe disse há pouco, um perfil de investidor que não está preenchido. Os Clientes têm de dizer se têm um perfil prudente, conservador, se são arrojados e o Senhor não tem isso preenchido. Conseguir fazer isso no seu Caixadirecta que eu ajudo deste lado? O sistema, a Caixa precisa de perceber que tipo de Cliente nós estamos a fazer determinadas aplicações. Se são pessoas que querem assumir risco, se não querem assumir risco, qual a propensão para as taxas. O Senhor já me disse que é um Cliente que não quer assumir risco, quer

capital garantido, já me disse essas coisas todas. Existe um perfil na nossa Internet, no nosso Caixadirecta, que é obrigatório o seu preenchimento e, portanto, se esse questionário não for preenchido eu não consigo avançar com a aplicação” (*artigo 60º do articulado motivador*).

51- Na chamada aludida em 50) a autora acompanhou o preenchimento pelo cliente, indicando-lhe respostas a dar a algumas questões, “Terceira pergunta “Conhecimentos requeridos pela atividade profissional”. Vai pôr, que não carece de conhecimentos, ou seja, a sua profissão não lhe obriga a ter conhecimentos bancários; A quarta (Conhecimento e Experiência como Investidor) vai clicar na primeira, que não tem conhecimento nem experiência sobre produtos e mercados financeiros. Está bem? Que é para ficar abrangido por perfil prudente. OK? (Indique se as seguintes informações são verdadeiras ou falsas) Agora põe tudo “Falso”. Isto quer dizer que não conhece os produtos. Ok? Está bem? Para ficar abrangido ainda com mais perfil de prudente. São só estas perguntas, depois já termina. Não se preocupe. Ponha lá tudo “Falso”. Este questionário agora, Senhor EE, fica-lhe válido outra vez pelo prazo de 5 anos. Durante 5 anos já não tem de voltar a responder a questionário nenhum; Agora a pergunta 6: “Da seguinte lista de produtos e serviços financeiros quais é que já utilizou?” Vai dizer aqui: “Nunca”. Selecionar a primeira opção (“Nunca”), em todos; Qual a carteira que melhor reflete as suas preferências enquanto investidor?” Vai assinalar a “carteira número 1”, que é “produtos de capital garantido, com rendibilidade em linha com o mercado monetário, podendo admitir investimento em instrumentos de Dívida Pública”. Ok? 100%” (*artigo 61º do articulado motivador*).

52- A Autora, não aferiu o Perfil do Investidor do Cliente EE em momento prévio à apresentação do Seguro Flexi-Mais (*parte do artigo 62º do articulado motivador*).

53- Em 09/03/2022, pelas 16:07h, a Autora, por débito na conta à ordem n.º ...00, procedeu à subscrição da apólice n.º ...11, referente ao Produto Financeiro Flexi-Mais, no valor de 6.500,00€ (valor debitado nessa data na conta n.º ...00) (*artigo 63º do articulado motivador e artigo 2º da contestação*).

54- O capital associado à apólice n.º ...11 foi distribuído da seguinte forma: 40% afeto à Opção Conservador, 10% à Opção Ponderado (ICAE), 40% à Opção Moderado (ICAE) e 10% à Opção Ativo (ICAE Ações) (*artigo 64º do articulado motivador*).

55 - Na mesma data, pelas 16:28h, a Autora, enviou ao Cliente, por Mensagem Segura, os documentos contratuais relacionados com a subscrição do Seguro Flexi-Mais, que efetuou (*artigo 65º do articulado motivador*).

56 - No caso do cliente EE, somente em 25/03/2022, solicitou ao cliente o envio da documentação contratual assinada, tendo o cliente procedido ao envio da mesma (via Mensagem Segura) nessa data e em 28/03/2022 (*artigo 32º do articulado motivador*).

57- A documentação contratual obrigatória para a comercialização deste Seguro Financeiro (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Apropriado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Instrução de Pagamento - referência ...08) não foi recolhida na data da subscrição, contrariando o disposto nos procedimentos definidos no Fluxo de Contratação à Distância para o produto Flexi-Mais, bem como no Manual de Procedimentos n.º 17/2019 - Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros (*artigo 66º do articulado motivador*).

58- Em 25/03/2022 e 28/03/2022 o cliente devolveu, por Mensagem Segura, a proposta de seguro e a restante documentação obrigatória assinada (Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA e Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Declaração de Avaliação de Carácter Apropriado e a Instrução de Pagamento) (parte do artigo 67º do articulado motivador). 59 - Por consulta ao extrato global do cliente, emitido em 12/08/2022, e que reporta ao período compreendido entre 01/07/2022 e 31/08/2022, verifica-se que a apólice de Seguro Flexi-Mais apresentava o saldo de € 6.386,15€ e no extrato global emitido em 10/02/2023, a apólice de Seguro Flexi-Mais apresentava o saldo de 6.263,61€ (*artigo 68º do articulado motivador*).

60- O seguro financeiro Flexi-Mais, que a Autora subscreveu para os clientes aludidos em 19) e 20), é um Contrato de Seguro de Vida Individual pelo prazo de 10 anos (automaticamente prorrogado por períodos de 1 ano), com várias Opções de Investimento agregadas num único contrato, sendo que apenas uma das Opções tem capital garantido (Opção Conservador - proporção máxima de investimento de 40% do investimento total e a taxa de juro é revista semestralmente) e as outras correspondem a produtos financeiros complexos, sem capital nem rendimento garantido, com diferentes garantias e níveis de risco (*artigos 28º e 81º ambos do articulado motivador*).

61- A cliente FF, é a única titular da conta de depósitos à ordem n.º ...00, (a qual tem os seguintes autorizados: JJ, cliente n.º ...13 e KK, cliente n.º ...35), e da poupança associada n.º ...61 (aberta em 27/07/2022) (*artigo 69º do articulado motivador*).

62 - Trata-se de uma cliente com um Perfil de Investidor “Prudente”, sendo que a última atualização do Perfil de Investidor ocorreu em 25/10/2011 (*artigo 70º do articulado motivador*).

63- No contacto telefónico aludido em 21), a Autora disse à cliente FF, “Eu estou-lhe a ligar porque se venceu um depósito a prazo, na sua conta, no dia 22 de janeiro, no valor de 8.000”, referindo-se ao depósito a prazo n.º 9 (conta n.º ...20) que se venceu em 23/01/2022 (*parte dos artigos 29º e 72º ambos do articulado motivador*).

64- Na chamada aludida em 21) a cliente referiu expressamente que pretendia um depósito a prazo, tendo a Autora indicado que os depósitos a prazo online estão a ser pagos agora a 0,015%, ou seja, “esses depósitos, neste momento, praticamente não têm rentabilidade (...) temos aqui um depósito a 0,7%, renovável anualmente, até ao prazo máximo de 5 anos. Todos os anos ele vai render automaticamente à taxa de 0,7% (...) em termos de rentabilidade, é o melhor depósito que nós temos, é um depósito que está sempre disponível, pode ser sempre resgatado a qualquer momento (...) renova juros, anualmente, é capitalizado, é um seguro de capitalização, com um potencial de rentabilidade de 3,5%, ou seja, 0,7% ao ano. Eu acho que, para algum valor que a Senhora tem aqui, é o ideal· (...). Eu neste depósito só colocava lá 10 e abria uma conta poupança para quando a Senhora precisar de valor disponível na hora, no imediato, ter sempre uma poupança associada, que a Senhora não tem; A outra parte que eu lhe estava a dizer da outra aplicação, é para deixar estar 1 ano porque senão não lhe vai compensar, para rentabilizar o valor a 0,7%. A poupança, não: a poupança, a Senhora põe e tira quando bem entender. Se quiser, poderemos passar para essa alternativa: abrir-lhe uma conta poupança. A Senhora faz a sua gestão, até no seu Caixadirecta: põe, tira, consulta e visualiza e abrimos-lhe o depósito a prazo, então pelo valor de 10.000,00€; · (...). Vamos colocar 3.000 na poupança e vamos colocar 10.000 pelo prazo de 1 ano. Ficam 4.000 na conta à ordem. Eu vou-lhe enviar toda a documentação para o seu e-mail” (*restante parte do artigo 29º e parte do artigo 72º ambos do articulado motivador*).

65- A cliente questionou a Autora se a aplicação financeira a efetuar, no valor de 10.000,00€, seria pelo prazo de 5 anos e a Autora respondeu: “Não. Ficam

pelo tempo que a Senhora determinar. Ele é renovável até 5 anos. Chegando ali àquele prazo, terminou. Imagine que, daqui a 1 ano ou 2, as taxas começam a disparar, a ser melhores, a ser mais vantajosas do que aquelas que tem agora? É uma questão de depois retirar e voltamos a fazer uma nova” (*restante parte do artigo 72º do articulado motivador*).

66- A Autora, não atualizou o Perfil de Investidor da cliente aludida em 61) (cujo último registo tinha mais de 5 anos) e, na mesma data, efetuou a subscrição da apólice n.º ...33, referente ao Seguro de Vida Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, no valor de 10.000,00€ (valor debitado em 07/03/2022 da conta à ordem n.º ...00) (*parte do artigo 73º do articulado motivador e artigo 3º da contestação*).

67- Em 09/02/2022, a Autora, voltou a contactar a cliente FF (ID da chamada ...43 - das 16:30h às 16:33h) com o propósito de validar se o filho da Cliente (Cliente KK, n.º ...35) já tinha atualizado, junto da CGD, o Cartão de Cidadão e os demais documentos obrigatórios, elementos necessários para proceder à abertura de uma conta Caixa Poupança titulada pela cliente (*artigo 74º do articulado motivador*).

68- A cliente questionou, nas circunstâncias aludidas em 63), se os juros já tinham subido e a Autora informou-a que já tinha efetuado a aplicação financeira, no valor de 10.000,00€, e que a mesma iria render 3,5% (*artigo 75º do articulado motivador*).

69- A documentação obrigatória para a comercialização deste Seguro Financeiro (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Adequado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Instrução de Pagamento - referência ...94) não foi recolhida na data da subscrição, contrariando assim o disposto nos procedimentos definidos no Fluxo de Contratação à Distância para o produto Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, e no Manual de Procedimentos n.º 17/2019 - Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros - Em vigor na data da subscrição da Apólice (*artigo 76º do articulado motivador*).

70- Em 27/07/2022, a cliente FF solicitou, na Agência ... (...60), o resgate total da apólice n.º ...33 e, em 01/08/2022, foi creditada a conta à ordem que titula, com o n.º ...00, pelo valor de 9.067,43€, o que representou uma perda de 932,57€ (face ao valor inicial subscrito) (*artigos 77º e 35º ambos do articulado motivador*).

71- Em 08/08/2022, a Autora contactou a cliente FF (ID chamada telefónica ...83 - das 13:50h às 13:55h) e solicitou-lhe que assinasse a proposta do Seguro Investimento Global 5 anos Janeiro 2022 (*artigo 78º do articulado motivador*).

72- A cliente FF indicou que estava descontente com a aplicação que tinha sido realizada e informou que não iria assinar nenhum documento (*artigo 79º do articulado motivador*).

73- Todos os contratos associados ao Seguro Financeiro Investimento Global 5 anos Janeiro 2022 tiveram início em 07/03/2022, independentemente da data em que foi efetuada a sua subscrição (*restante parte do artigo 73º do articulado motivador*).

74- O Seguro Financeiro Investimento Global 5 anos janeiro 2022 que subscreveu em nome da cliente FF é um Contrato de Seguro de Vida Individual, ligado a Fundos de Investimento Mobiliário, pelo prazo de 5 anos e 1 dia, com início a 07/03/2022 e termo a 07/03/2027 (*parte dos artigos 30º e 82º ambos do articulado motivador*).

75- O património do Fundo Autónomo é representado, no mínimo, por 95% de títulos de rendimento fixo, incluindo Obrigações, Obrigações Convertíveis e Perpétuas, correspondentes a dívida de emitentes públicos ou privados, nacionais ou internacionais, e o remanescente, se o houver, será representado por depósitos (máximo de 5%) e ao longo do prazo do contrato o rendimento corresponderá à valorização da Unidade de Conta do Investimento (*parte do artigo 82º do articulado motivador*).

76- O valor a pagar no termo do contrato será igual ao capital investido, não resgatado, acrescido de uma potencial valorização acumulada da Unidade de Conta de 3,5%, a que corresponde uma rendibilidade anualizada (TANB) de 0,7% (*restante parte dos artigos 30º e 82º ambos do articulado motivador*).

77 - A Autora, não procedeu ao envio prévio aos clientes, por Mensagem Segura (via Caixadirecta), da informação pré contratual, e não recolheu (na data da subscrição) a assinatura dos clientes na documentação contratual obrigatória associada à comercialização dos seguros financeiros (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Apropriado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros e Instrução de Pagamento) (*artigo 31º do articulado motivador*).

78- Os seguros financeiros subscritos eram desajustados ao Perfil de Investidor dos três clientes (os três clientes com Perfil de Investidor “Prudente”), uma vez que estes seguros devem ser subscritos, de acordo com a informação que consta na página Somos Caixa e no Manuel de Procedimentos n.º 13/2019 (V4), Código PS.99 de 26/07/2021 (Gestão do Investidor), a partir de 26 de julho de 2021, por clientes com conhecimentos ou experiência em Seguros Unit-Linked e com um Perfil de Investidor “Equilibrado”, “Dinâmico” ou “Arrojado” (*artigo 34.º e parte dos artigos 83.º e 84.º todos do articulado motivador*).

79- No caso do seguro financeiro Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, previamente à apresentação do produto, o cliente deve preencher o novo Questionário de Perfil de Investidor, com exceção do cliente EE, a Autora, não procedeu à atualização prévia do QPI dos Clientes (*restante parte do artigo 83.º do articulado motivador*).

80- A divulgação no Somos Caixa dos procedimentos relativos à Contratação a Distância do Seguro Financeiro Flexi-Mais ocorreu em 02/02/2021 (*parte do artigo 85.º do articulado motivador*).

81- A divulgação no Somos Caixa dos procedimentos relativos à Contratação a Distância do Seguro Investimento Global 5 Anos Janeiro 2022 ocorreu em 25/02/2022 (*parte do artigo 85.º do articulado motivador*).

82- De acordo com os procedimentos que se encontram definidos na Ré, relativamente ao Seguro Financeiro Flexi-Mais, antes de efetuar o contacto com o cliente, deverá consultar o Perfil de Investidor, disponível na Plataforma de Balcão e, caso o cliente tenha um Perfil de Investimento Prudente, não deverá ser promovido o contacto com o uma vez que este não pertence ao mercado alvo para este Produto Financeiro (*parte do artigo 86.º do articulado motivador*).

83 - Também no caso do seguro financeiro Investimento Global 5 anos Janeiro de 2022, previamente à apresentação do produto, deverá solicitar ao Cliente o preenchimento do QPI, para que seja possível conhecer o nível de conhecimento e experiência do Cliente (*artigo 87.º do articulado motivador*).

84- Em ambos os seguros financeiros, no contacto com o cliente, devem ser evidenciadas as características do produto (*parte do artigo 88.º do articulado motivador*).

A redação deste ponto foi alterada por este Tribunal para ***Em ambos os seguros financeiros, no contacto com o cliente, devem ser evidenciadas as características do produto, nomeadamente o risco para o tomador e as condições de não garantia de capital e de rendimento da aplicação financeira.***

85- No seguimento do contacto telefónico com o cliente, o trabalhador deve enviar ao Cliente, via Mensagem Segura, as IPC (Informações Pré-Contratuais - Anexo à Proposta: Folha de Mediação), o DIF (Documento de Informação Fundamental), bem como outras informações necessárias à subscrição tais como montante, opções de investimento, prazo, entregas programadas e período de subscrição (*parte do artigo 89º do articulado motivador*).

86 - Caso o cliente responda à Mensagem Segura manifestando a intenção de contratar o Seguro Financeiro e forneça os dados necessários à subscrição, o trabalhador da Ré deverá criar a proposta na Plataforma de Seguros (*parte do artigo 89º do articulado motivador*).

87- Através de Mensagem Segura, o trabalhador da Ré deve proceder ao envio ao Cliente da Proposta de Seguro, Formulário FATCA, Autorização de Débito SEPA, Instrução de Pagamento, Folha de Mediação e Documento de Carácter Apropriado do produto, e o cliente deverá enviar, pela mesma via, os documentos assinados (*restante parte do artigo 89º do articulado motivador*).

88- Até à data da emissão do Relatório de Averiguações (14.03.2023), nenhum dos três clientes acima mencionados apresentou reclamação sobre o seguro financeiro subscrito (*artigo 80º do articulado motivador*).

89 - Em 20/06/2022, o cliente BB, n.º ...44, com 72 anos de idade, apresentou uma reclamação relacionada com a subscrição do Fundo de Investimento Mobiliário Caixa Moderado PPR/OICVM, efetuada pela mesma empregada ora Autora, em 21/03/2022, no valor de 75.000,00€ (na conta de ativos financeiros n.º ...44), alegando que não foi informado do risco de capital (*artigo 36º do articulado motivador e artigo 13º da contestação*).

90 - A reclamação aludida em 89) tem o seguinte teor: “Nº de Conta: ...44. Sou cliente da Caixa há mais de 60 anos! Envio esta mensagem para fazer uma reclamação pois que me considero enganado por uma comercial que me guiou para um erro enorme e era uma proposta tão convincente que eu pensando que a Sra. me fazia uma proposta honesta e simples me levou a que eu acedera aos seus desejos de ajuda para poder ganhar ao menos para ajudar

a não perder com a inflação! Eu nunca joguei à bolsa ou artigos financeiros! Essa Sra. não me avisou de que havia risco! Só me disse com palavras amigáveis e simples que era uma boa operação para recuperar um pouco ao menos para cobrir a inflação atual e seria um rendimento de 3 a 5 por cento! O capital era 75.000 euros, economias de toda uma vida! O contrato ...04 da caixa direta que já está a perder mais de 8 por cento o que é a minha ruína, peço que escutem as gravações das chamadas para mim e verão de que não houve qualquer aviso ou advertência de que havia riscos. A comercial AA não tinha o direito de por o capital a jogar nos fundos! Peço reparação! Fico à espera da vossa intervenção para corrigir este grave problema BB” (*artigo 93º do articulado motivador*).

91- Em 08/07/2022, o cliente foi contactado pela Autora e, em resultado do contacto, o cliente manteve a pretensão de manter o produto e ficou melhor esclarecido quanto ao risco subjacente a composição do produto e o potencial de valorização futura (*parte do artigo 95º do articulado motivador*).

92- Em 12/07/2022, o Centro de Operações (CO) respondeu ao Reclamante indicando, em síntese, que “fomos informados de que para esta situação já foi contactado tendo sido prestados todos os esclarecimentos” (*artigo 96º do articulado motivador*).

93- Na sua reclamação, o Cliente refere-se à subscrição, no valor de 75.000,00 €, na conta de ativos financeiros que titula com o n.º ...44, do Fundo de Investimento Caixa Moderado PPR/OICVM, efetuada pela Autora, em 21/03/2022 (*parte do artigo 97º do articulado motivador e artigo 4º da contestação*).

94- O Fundo de Investimento Caixa Moderado PPR/OICVM tem o objetivo de sob a forma de Plano de Poupança Reforma, proporcionar aos participantes o acesso a uma carteira constituída por diversas classes de ativos, com diferentes características e diferentes potenciais de risco/retorno; a gestão da carteira é efetuada de forma ativa e discricionária, com destaque para a exposição aos mercados de obrigações e ações; o segmento acionista pode representar uma componente relevante da carteira, até um máximo de 40% do valor global líquido do fundo; o fundo investirá a sua carteira em ativos líquidos, sendo o investimento efetuado de forma direta, nos mercados financeiros, ou indireta, através da subscrição de fundos de investimento da Caixa Gestão de Ativos e de outras casas de investimento internacionais (*restante parte do artigo 97º do articulado motivador*).

95- A proposta de subscrição não foi assinada pelo cliente na data da subscrição e somente em 16/09/2022 foi solicitado ao cliente, via Caixa Directa (Mensagem Segura), que assinasse o documento, o qual foi devolvido assinado em 26/09/2022 (*artigo 98º do articulado motivador*).

96- O cliente tem um Perfil de Investidor “Prudente”, sendo que a sua última atualização ocorreu em 27/11/2007 (*artigo 99º do articulado motivador*).

97- Em 21/03/2022 a Autora, efetuou uma chamada telefónica para o cliente BB, que precedeu a subscrição do mencionado Fundo de Investimento (ID da chamada ...97, chamada que decorreu entre as 14:55h e as 15:06h) (*parte do artigo 100º do articulado motivador*).

98- Na chamada aludida em 97), a Autora informou o Cliente, em síntese, que se tratava de um Fundo de Investimento, que aposta em obrigações e ações e que, por esse motivo, estava bastante rentável (investimento efetuado nos mercados financeiros, com uma rentabilidade histórica nos últimos 3 anos na ordem dos 4%) (*parte do artigo 101º do articulado motivador*).

99- Na chamada aludida em 97), a Autora nunca referiu ao cliente que se tratava de uma aplicação financeira sem capital garantido, e criou a convicção no cliente de que estaria a aplicar o dinheiro num produto sem risco e com um potencial de rentabilidade superior a 3% (*restante parte do artigo 101º do articulado motivador*).

100- Na chamada que efetuou ao mesmo cliente, em 08/07/2022, (ID da chamada ...27, que decorreu entre as 16:57h e as 17:04h), a Autora indicou ao Cliente que “podia ter a garantia que isto está a ser acompanhado diariamente (...) e, quando o fundo do PPR estiver acima do valor, nós vamos resgatá-lo (mas a ganhar dinheiro)”, tendo o Cliente retorquido que “não tinha sido informado do risco associado à aplicação” e a Autora informou-o que “se trata de uma aplicação que tem volatilidade, tem subidas e descidas (...) não está a perder, está a desvalorizar” e criou a expectativa no Cliente que este não iria perder dinheiro com a aplicação efetuada (*artigo 102º do articulado motivador*).

101- Em 03/10/2022, a signatária do Relatório de Averiguações procedeu à inquirição, via Zoom, da Autora, que incluiu a audição integral, em conjunto com a mesma, das 3 chamadas que efetuou (em 02/02/2022, 16/02/2022 e 09/03/2022) com os 3 Clientes e que precederam as subscrições de seguros financeiros em análise (*artigo 103º do articulado motivador*).

102- A Autora, possui as certificações "DMIF II" e "Mediador de Seguros" válidas e realizou a formação obrigatória no Produto Flexi-Mais (e-learning CGD271) (*artigo 105º do articulado motivador*).

103- Entre 12/11/2001 e 07/11/2021, a Autora esteve colocada na rede comercial de Agências da Ré e, em 08/11/2021, foi colocada no Centro Gestão Distância Caixa Mais 6 (DGD) (*parte do artigo 106º do articulado motivador*).

104- Em 2020 e 2021, regista notações de desempenho positivas ("Dentro da Expetativa" - Competências; "Dentro do Esperado" - Objetivos) (*restante parte do artigo 106º do articulado motivador*).

105- Os prémios pagos à Autora, no período compreendido entre 01/01/2021 e 09/09/2022, foram os seguintes: - 1.º Ciclo 2021: 200,00€ (prémio pago em 25/03/2022); - 2.º Ciclo 2021: não teve prémio atribuído; - 3.º Ciclo 2021: não teve prémio atribuído; - 4.º Ciclo 2021: não teve prémio atribuído; 1.º Ciclo 2022: 104,00€ (prémio pago em 26/04/2022) (*parte do artigo 107º do articulado motivador*).

106- As aplicações financeiras realizadas aos quatro clientes foram consideradas para o cálculo do prémio comercial que a empregada recebeu em 26/04/2022 (respeitante ao 1º Ciclo de 2022), no valor de 104,00€ (*artigo 108º do articulado motivador*).

107- A partir de setembro de 2022, a Autora, deixou de efetuar interações com clientes relacionadas com a venda de seguros financeiros e de outros produtos de investimento (*parte do artigo 109º do articulado motivador*).

108- As funções desempenhadas pela Autora (Assistente Comercial), implicam um grau de confiança e seriedade (*parte do artigo 125º do articulado motivador*).

109- A Ré não tinha conhecimento de que a Autora fosse dirigente, representante ou delegada sindical (*artigo 130º do articulado motivador*).

110- À Autora nunca havia sido aplicada qualquer sanção disciplinar pela Ré (*artigo 131º do articulado motivador*).

111- Os trabalhadores da Ré abrangidos pelo regime da CGA, como era o caso da Autora, não tinham acesso ao regime do subsídio de desemprego (*artigo 140º do articulado motivador*).

112- Por isso, a Ré instituiu em favor desse universo de trabalhadores um regime sucedâneo do subsídio de desemprego, conferindo a mesma proteção nas mesmas condições aplicáveis no regime geral de segurança social (*artigo 141º do articulado motivador*).

113- Nesse âmbito, a Ré outorgou com a Autora, em 21/09/2023, o documento designado por “Sucedâneo do Subsídio de Desemprego” (*parte do artigo 142º do articulado motivador*).

114- Neste contexto, a Ré atribuiu à Autora uma prestação mensal de 1.087,50 €, durante um máximo de 24 meses, com efeitos reportados ao início da situação de desemprego, ou seja, 08/09/2023 (*artigo 143º do articulado motivador*).

115- Quantia mensal que, com efeitos reportados à data aludida em 114), a Ré vem pagando mensalmente à Autora (*artigo 144º do articulado motivador*).

116- Durante o exercício da sua atividade profissional na Ré, a autora, exerceu as funções aludidas em 17), bem como as de assistente comercial caixa mais, apoiou o Fomento à Construção tendo recuperado à CGD cerca de 80 milhões de euros de crédito à construção (*artigos 23º e 24º ambos da contestação*).

117- Entre os financiamentos aludidos em 116), à construção incluíam-se diversas empresas, entre outras, A..., S.A., B..., Lda., C..., D..., Lda., E..., S.A., F..., Lda., G... (*artigos 25º, 26º, 27º, 28º, 29º, 30º, 31º e 32º todos da contestação*).

118- Os financiamentos aludidos em 117) requereram uma gestão qualificada, com inúmeras reestruturações submetidas a Conselho de Crédito da Ré e acompanhamento no recebimento de elevados montantes para emissão de distrates (*parte do artigo 34º da contestação*).

119- A autora, a partir de 23/10/2013, passou a ser Assistente Comercial Caixa Mais, com elevada carteira de clientes, onde efetuava a gestão de aplicações financeiras e vendas proactivas (*parte do artigo 35º da contestação*).

120- Para o exercício das funções na DGD, o que ocorreu a partir de 8 de novembro de 2021, a formação que foi dada à Autora para a venda à distância foi de acompanhamento da audição de chamadas efetuadas pelos colegas dentro da DGD de ..., durante algum tempo (*artigo 38º da contestação*).

121- Na fase inicial em que começou a atender à distância, ainda teve algum acompanhamento de terceiros, tendo pouco depois começado a exercer de forma autónoma as suas funções no atendimento à distância de clientes (*artigo 39º da contestação*).

122- Diversamente da formação dada à Autora, os seus colegas, receberam formação presencial em Lisboa por um período de 3 semanas para exercerem funções na DGD (*artigo 40º da contestação*).

123- Após a sua integração na DGD, a colaboradora recebeu por mail uma adenda ao seu contrato de trabalho relativo ao tratamento de dados pessoais da mesma no âmbito de atendimento não presencial, que não assinou por entender que não tinha tido formação para o exercício das suas funções (*artigo 41º da contestação*).

124- A Autora nas funções desempenhadas na DGD, estava sujeita a desempenhos profissionais exigentes e stressantes já que impunham esclarecimentos a clientes com tempo de atendimento determinados e com numero de atendimentos definidos, com reflexos na avaliação de desempenho (*artigos 43º e 44º ambos da contestação*).

125- Na DGD o dia de trabalho iniciava-se às 9 horas e terminava às 17 horas, sendo repartido da seguinte forma: - 9h às 10h (1h) - Inbounds (atendimento de chamadas de clientes para o caixa direta); - 10h às 12h (2h) - mensagens escritas pelos clientes via caixa direta); - 12h às 13h - almoço (1h); - 13h às 14h (1h) - Outbounds (realização de chamadas proativas com base em listagens disponibilizadas pela Direção de Acompanhamento da DGD, para colocação de Cartões de credito, Produtos de investimento, contas caixa, seguro de saúde Multicare e Credito Pessoal Expresso, **a partir de Setembro de 2022 foi dada orientação à Autora para não efetuar contatos de produtos de investimento**)- 15h às 17h) 2h) - Inbounds (*artigos 46º, 47º, 48º, 49º, 50º e 51º todos da contestação*) (*alterado por este Tribunal-sublinhado nosso*).

126- Durante as 7 h do período de trabalho, não estava previsto, de modo autónomo, aos colaboradores tempo para a realização de trabalho de back office, nomeadamente tempo específico para envio de informações da Ré contratuais e contratuais para formalização das vendas efetuadas por telefone, sendo as orientações no sentido de este tipo de serviço ser feito entre os inbounds (*artigo 52º da contestação*).

127- No período de outbounds (1h/dia) era imposta a realização de 15 chamadas telefónicas (*artigo 53º da contestação*).

128- O escalonamento definido para a distribuição das tarefas diárias não permite tempo suficiente para a realização perfeita de todas as tarefas definidas no manual de procedimentos na venda à distância (*artigo 54º da contestação*).

129- O período de 60 minutos previsto para outbounds (chamada efetuada pelo colaborador) com o objetivo aludido em 127), traduz-se em 4 minutos por contacto, incluindo a consulta de contacto do cliente, conversar com o cliente com exposição das características do produto a comercializar, disponibilização por mensagem segura da informação ré contratual e informação contratual e documentos de subscrição e o tratamento dos documentos assinados pelo cliente, nomeadamente a digitalização em Gesarq (*artigo 55º da contestação*).

130- No período em que a autora exerceu funções na DGD, não existiam produtos financeiros de investimento, sem risco de capital, para comercialização (*artigo 56º da contestação*).

131- A Autora sofreu em 2017 uma depressão grave que impossibilitou de exercer as suas funções durante dois anos, situação que se agravou com a oficialização do seu divórcio em 2020, com 2 filhos menores a seu cargo (*parte do artigo 79º da contestação*).

132- Desde a data aludida em 18) (03/08/2022) até 21/03/2023 a autora não esteve suspensa de funções, tendo apenas sido retiradas as funções aludidas em 107) (*parte do artigo 86º da contestação*).

133- A manutenção do rendimento mensal da Autora é indispensável à sua subsistência, bem como à de um dos seus filhos, ainda menor, a seu cargo (*parte do artigo 90º da contestação*).

134 -A autora ao longo da sua carreira na CGD teve três promoções por mérito, tendo tido avaliações de desempenho positivas, (**tendo sacrificado muitas vezes a sua vida pessoal em benefício da CGD, sendo uma funcionária, diligente, leal, zelosa, cumpridora das normas e regras da CGD, norteada na defesa do bom nome da CGD, no atendimento célere e eficaz dos clientes da CGD, sempre pronta a colaborar com os colegas, disponível para trabalhar em grupo com os colegas e ajudar os que mais carecessem**) (*parte dos artigos 112º, 113º, 115º, 117º, 118º, 119º,*

120º, 121º, 122º, 123º, 124º, e 125º todos da contestação) (O segmento que se encontra sublinhado foi eliminado por este Tribunal).

135- Em 2023 a autora auferia mensalmente a título de vencimento base a quantia íliquida de €1.483, e a título de diuturnidades a quantia íliquida de € 201,80 *(parte do artigo 154º da contestação e parte do artigo 43º do articulado de exercício do contraditório de fls. 543 e segs).*

136- A Ré aplicou em 26/09/2007 a pena de sessenta dias de suspensão do trabalho com perda de retribuição a um trabalhador ao qual foi imputada a prática de factos que configuravam uma apropriação ilícita para proveito próprio de uma quantia pertencente a cliente da Caixa com recurso à emissão irregular de uma caderneta e do respetivo PIN *(artigo 129º da contestação).*

137- Também por deliberação de 26/09/2007 o C.A.C.G.D. deliberou aplicar a sanção disciplinar de 180 dias de suspensão de exercício e perda de vencimento a trabalhador por ter violado voluntaria e conscientemente, o dever de sigilo bancário, ao transmitir a terceira pessoa sua amiga, saldos de duas contas e de ter participado, de forma direta e relevante, nos atos preparatórios e de execução de uma fraude bancária, traduzida em dois débitos irregulares nas referidas contas *(parte do artigo 130º da contestação).*

138- Também por deliberação do C.A.C.G.D. de 05/08/2010 foi aplicada a sanção disciplinar de 90 dias de suspensão de exercício e vencimento, tendo movimentado contas de uma cliente, alegadamente a pedido e com códigos pessoais e intransmissíveis, fornecidos pela mesma, através de Serviço Caixa Directa ON-line e de ter aceitado ser autorizado na movimentação de três contas na CGD sem autorização superior *(artigo 131º da contestação).*

139- Também por deliberação do C.A.C.G.D. de 25/11/2009, foi deliberado aplicar a sanção disciplinar de 90 dias de suspensão de exercício e vencimento a um trabalhador em virtude de, nomeadamente, ter movimentado a conta de um cliente, sem prévio conhecimento ou autorização deste, não obstante o mesmo, mais tarde, ter ratificado os movimentos e não haver prejuízos materiais a registar *(artigo 133º da contestação).*

140- Também por deliberação da Comissão Executiva de 9/12/2011 foi aplicada ao empregado LL, administrativo, colocado na DPL-Região ..., à data dos factos colocado na agencia de ... em Lisboa, a sanção disciplinar de 90 dias de suspensão do trabalho com perda de retribuição e antiguidade, em virtude de, no período de 22/1/2008 a 30/6/2010, sem poderes nem legitimidade para o efeito, ter efetuado débitos em contas de um familiar,

movimentando-as como se fossem suas, quer por transferências feitas em agencia, quer através de cartões de débito que previamente requisitou em nome do cliente, movimentos que incluíram transferências de valores para conta de que era titular, e ter utilizado de forma desleal e ilegítima por variadas vezes, os terminais informáticos de colegas de trabalho, incluindo o do gerente da agencia, aproveitando-se da ausência temporária deles, e do facto de os seus terminais serem abertos, ou de os mesmos lhe terem facultado, de boa fé a sua password (*artigo 135º da contestação*).

141- Por deliberação da Comissão executiva de 29/11/2011, foi aplicada ao empregado MM, administrativo, colocado na agencia da ..., a sanção disciplinar de 180 dias de suspensão de exercício e vencimento, em virtude de se ter apropriado ilicitamente, para proveito próprio, de verbas que um cliente tinha colocado a mais em depósitos por si efetuados, não tendo considerado e contabilizado tais verbas como sobras de caixa, como lhe era exigível e a isso estava obrigado, uma vez que as mesmas excediam os valores inscritos nos respetivos o em consideração a conduta do trabalhador e consubstanciada, em síntese, no facto de ter impressos de depósito, entregues e assinados pelo depositante (*artigo 137º da contestação*).

142- O poder disciplinar da Ré compete ao Conselho de Administração que delegou na Comissão Executiva em 10/01/2022 (*artigo 19º do articulado de exercício do contraditório de fls. 543 e segs*).

É aditado por este Tribunal o seguinte facto:

143- A falta de prestação de informação relevante, e omissão de certos detalhes dos produtos, foram determinantes para a decisão dos clientes.

*

B) **Factos não provados:** Não resultaram provados os demais factos constantes dos respetivos articulados, designadamente, os artigos 88º (restante matéria que não foi dada como provada), todos do articulado motivador, bem como os artigos 14º (restante matéria que não foi dada como provada), 33º, 35º (restante matéria que não foi dada como provada), 36º, 57º, 63º, 64º, 72º, 80º, 81º, 82º, 83º, 84º, 85º, 90º (restante matéria que não foi dada como provada), 112º (restante matéria que não foi dada como provada), 113º (restante matéria que não foi dada como provada), 154º (restante matéria que não foi dada como provada) todos da contestação.

Às demais matérias dos articulados à qual não se responde afirmativa nem negativamente, designadamente a dos artigos 1º, 2º, 4º (restante parte), 17º, 18º, 20º, 21º (restante parte), 22º, 33º, 37º, 38º, 39º, 41º (restante parte), 43º (restante parte), 62º (restante parte), 67º (restante parte), 83º (restante parte), 84º (restante parte), 85º (restante parte), 86º (restante parte), 90º, 91º (restante parte), 92º, 94º, 95º (restante parte) 109º (restante parte), 100º (restante parte), 104º, 107º (restante parte), 109º (restante parte), 110º, 111º, 112º, 113º, 114º, 115º, 116º, 117º, 118º, 119º, 120º, 121º, 122º, 123º, 124º, 125º (restante parte), 126º, 127º (restante parte), 128º (restante parte) 130º, 132º, 133º, 134º, 135º, 138º, 139º, 142º (restante parte), 145º, 146º, 147º, 148º, 149º, 150º e 151º todos do articulado motivador, os artigos 6º, 7º, 8º, 9º, 10º, 11º, 15º, 16º, 17º, 18º, 19º, 22º (restante parte), 34º (restante parte), 42º, 45º, 58º, 59º, 60º, 61º, 62º, 65º, 66º, 67º, 68º, 69º, 70º, 71º, 73º, 74º, 75º, 76º, 77º, 78º, 86º (restante matéria que não foi dada como provada), 87º, 88º, 89º, 91º, 92º, 93º, 94º, 95º, 96º, 97º, 98º, 99º, 100º, 101º, 102º, 104º, 105º, 106º, 107º, 108º, 109º, 110º, 111º, 114º, 116, 126º, 127º, 128º, 130º (restante parte), 132º, 134º, 136º, 138º, 139º, 140º, 141º, 142º, 143º, 144º, 145º, 146º, 147º, 148º, 149º, 150º, 151º, 152º, 153º, 155º, 156º, 157º, 158º e 159º todos da contestação, bem como os artigos 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º, 16º, 17º, 18º, 20º, 21º, 22º, 23º, 24º, 25º, 26º, 27º, 28º, 29º, 30º, 31º, 32º, 33º, 34º, 35º, 36º, 37º, 38º, 39º, 40º, 41º, 42º, 43º (restante parte), 44º, 45º, 46º, 47º, 48º, 49º, 50º, 51º, 52º, 53º, 54º e 55º todos do articulado de exercício do contraditório de fls. 542 e segs, tal deve-se ao facto de se tratar de matéria conclusiva, de direito ou repetitiva.

C - Motivação:

(...)." - **fim de transcrição.**

FUNDAMENTOS DE DIREITO

1. Se deve ser alterada a decisão de facto.

De harmonia com o disposto no artigo 662º, nº 1, do CPC aplicável por força do disposto no nº 1 do artigo 87º do CPT "A Relação deve alterar a decisão proferida sobre a matéria de facto, se os factos tidos como assentes, a

prova produzida ou um documento superveniente impuserem decisão diversa”.

Esta Relação procedeu à audição da prova pessoal produzida em audiência de julgamento, conjugando-a com a prova documental junta aos autos.

Na reapreciação dos meios de prova, a Relação procede a novo julgamento da matéria de facto impugnada, em busca da sua própria convicção, desta forma assegurando o duplo grau de jurisdição sobre essa mesma matéria, com a mesma amplitude de poderes da 1.ª instância.

Entende a recorrente que deverá ser dado como provado a parte do artigo 88º do articulado motivador do despedimento que o Tribunal a quo entendeu não dar como provada, assim como deverá ser dada como provada a matéria de facto que se encontra nos artigos 17º e 22º do referido articulado motivador. Por outro lado, o facto provado n.º 128 afigura-se genérico, vago, e não concretizado, devendo, portanto, no modesto entendimento do Recorrente, ser retirado do acervo dos factos provados, assim como deverão ser alterados os factos provados n.ºs 125 e 134

Os factos postos em causa têm a seguinte redação:

Quanto ao ponto 84 dos factos provados (artigo 88º do articulado motivador): “Em ambos os seguros financeiros, no contacto com o cliente, devem ser evidenciadas as características do produto”.

(...)

Cumpre decidir.

Da análise conjugada da prova documental bem como prova testemunhal acima indicada e ouvida através do media studio), entendemos que o facto constante do ponto 84 dos factos provados (artigo 88º do articulado motivador) deve ser dado como provado na sua totalidade.

Assim sendo, este ponto passa a ter a seguinte redação:

84. Em ambos os seguros financeiros, no contacto com o cliente, devem ser evidenciadas as características do produto, nomeadamente o risco para o tomador e as condições de não garantia de capital e de rendimento da aplicação financeira.

*

Quanto ao artigo 22º do articulado motivador

O artigo 22º do articulado motivador tem a seguinte redação: “Resultou apurado que o comportamento da empregada AA (n.º ...32.5), ora Autora, Assistente Comercial, colocada no Centro Gestão Distância Caixa Mais 6 (2206), consubstanciado na venda irregular/abusiva de Seguros Financeiros (sem capital garantido) e Fundos de Investimento Mobiliário, quer por falta de prestação de informação relevante, quer pela intenção de omitir certos detalhes dos produtos (elementos que foram determinantes para a decisão dos Clientes), consubstancia a prática de mis-selling.”

(...)

Cumprido decidir.

Relativamente ao artigo 22º do articulado de motivação de despedimento, decidiu-se na sentença recorrida, não responder afirmativa nem negativamente por se tratar de matéria conclusiva, de direito ou repetitiva.

Pese embora algum défice de densificação e concretização no plano factual, as proposições acima referidas não se reconduzem ao uso de conceitos normativos de que dependa a solução, no plano jurídico, do caso sub judice, contendo antes substrato factual, minimamente consistente, que deve ser interpretado em conexão com os restantes segmentos que integram o acervo factual considerado provado.

Nestes termos, decide-se aditar aos factos provados o seguinte facto:

143- A falta de prestação de informação relevante e a omissão de certos detalhes dos produtos, foram determinantes para a decisão dos clientes.

*

(...).

*

125. Na DGD o dia de trabalho iniciava-se às 9 horas e terminava às 17 horas, sendo repartido da seguinte forma: - 9h às 10h (1h) - Inbounds (atendimento de chamadas de clientes para o caixa direta); - 10h às 12h (2h) -

mensagens escritas pelos clientes via caixa direta); - 12h às 13h – almoço (1h); - 13h às 14h (1h) – Outbounds (realização de chamadas proativas com base em listagens disponibilizadas pela Direção de Acompanhamento da DGD, para colocação de Cartões de crédito, Produtos de investimento, contas caixa, seguro de saúde Multicare e Crédito Pessoal Expresso (após instauração do processo disciplinar foi dada orientação à Autora para não efetuar contatos de produtos de investimento);- 15h às 17h) 2h) – Inbounds.

-Quanto ao facto n.º 125 da matéria considerada assente, é entendimento da recorrente que resulta um manifesto lapso, o que decorre da análise aos factos provados n.ºs 1, 107 e 132 dos factos provados, deles resultando inequivocamente que as interações que a autora deixou de efetuar com os clientes foram a partir de setembro de 2022, e não após a instauração do processo disciplinar (que ocorreu em 15.03.2023), tendo sido decidida a sua suspensão preventiva imediata), devendo ser alterado o facto provado n.º 125, de forma que onde consta “(após instauração do processo disciplinar foi dada orientação à Autora para não efetuar contatos de produtos de investimento)”, passe a constar “(a partir de Setembro de 2022 foi dada orientação à Autora para não efetuar contatos de produtos de investimento)”.

Consta do ponto 107 “A partir de setembro de 2022, a Autora, deixou de efetuar interações com clientes relacionadas com a venda de seguros financeiros e de outros produtos de investimento”

Existe, assim, um lapso manifesto no ponto 125 dos factos provados, pelo que onde consta “(após a instauração do processo disciplinar foi dada orientação à Autora para não efetuar contatos de produtos de investimento)”, *passa a constar* “(a partir de Setembro de 2022 foi dada orientação à Autora para não efetuar contatos de produtos de investimento)”.

*

(...)

**

134. A autora ao longo da sua carreira na CGD teve três promoções por mérito, tendo tido avaliações de desempenho positivas, tendo sacrificado muitas vezes a sua vida pessoal em benefício da CGD, sendo uma funcionária, diligente, leal, zelosa, cumpridora das normas e regras da CGD, norteadada na defesa do bom nome da CGD, no atendimento célere e eficaz dos clientes da

CGD, sempre pronta a colaborar com os colegas, disponível para trabalhar em grupo com os colegas e ajudar os que mais carecessem.

E quanto ao facto n.º 134 da matéria considerada assente, desde logo considerando que, em sede de douda sentença ora recorrida é fundamentado que a autora cometeu comprovadamente infrações disciplinares, e que as mesmas preencheriam o elemento subjetivo de justa causa de despedimento, não poderá o referido facto n.º 134 manter-se como está, devendo assim ser o mesmo alterado para a seguinte redação: “A autora ao longo da sua carreira na CGD teve três promoções por mérito, tendo tido avaliações de desempenho positivas.”

Cumprir decidir:

A 2ª parte desta proposição “tendo sacrificado muitas vezes a sua vida pessoal em benefício da CGD, sendo uma funcionária, diligente, leal, zelosa, cumpridora das normas e regras da CGD, norteadada na defesa do bom nome da CGD, no atendimento célere e eficaz dos clientes da CGD, sempre pronta a colaborar com os colegas, disponível para trabalhar em grupo com os colegas e ajudar os que mais carecessem” contém não só factos irrelevantes, como factos contraditórios com a matéria de facto dada como provada.

Nestes termos, decide-se eliminar do elenco da matéria de facto o segmento acima referido, assistindo razão à recorrente.

**

2- Se existe, ou não, justa causa para o despedimento da recorrida.

Na sentença recorrida considerou-se:

“Ora, considerando a factualidade provada resulta que, a autora incumpriu o dever de urbanidade⁴ para com os clientes, na medida em que não lhes prestou todas as informações necessárias à subscrição dos produtos financeiros em causa (128º, n.º 1 al. a) e n.º 2 do CT).

Também violou o dever de executar as suas funções com zelo e diligência, pois, agindo com os comportamentos descritos na factualidade pôs em causa a imagem comercial e o prestígio do empregador, violando os procedimentos obrigatórios instituídos pela ré, pelo que, violou assim o disposto no artigo 128º, n.º 1 al. c) e n.º 2 do CT.

Acresce que, desconsiderou assim as regras instituídas pelo empregador, pelo que, violou o dever de cumprir ordens e instruções do empregador, previstas no artigo 128º, n.º 1 al. e) do CT.

Também resulta que, o facto de a autora ter violado repetidamente o dever de zelo e diligência e de cumprimento de ordens e instruções, colocou em causa os interesses e a imagem da ré, mostrando um total desinteresse pelos mesmos, pondo em causa a confiança que a ré nela depositou, violando além do mais o dever de lealdade para com a entidade patronal (artigo 128º, n.º 1 al. f) e n.º 2 do CT).

Acresce que, o facto de a autora ter adotado os comportamentos descritos na factualidade provada, diremos que, violou o dever previsto no artigo 128º, n.º 1 al. g) e n.º 2 do CT.

Assim, está preenchido o elemento subjetivo da justa causa de despedimento, ou seja, a prática pela autora de comportamentos ilícitos, nos termos acima expostos.

Todavia para, que estejam preenchidos os requisitos do artigo 351º, n.º 1 do CT é necessário que, cumulativamente esteja ainda preenchido o elemento objetivo, ou seja, a impossibilidade prática e imediata de subsistência do vínculo laboral e ainda a verificação de um nexo de causalidade entre esses dois elementos, no sentido em que a impossibilidade de subsistência do contrato tem de decorrer, efetivamente, dos comportamentos da trabalhadora.

Como refere Maria do Rosário Palma Ramalho, a propósito da impossibilidade de subsistência do vínculo, a qual tem de ser imediata, “este requisito exige que o comportamento do trabalhador seja de molde a comprometer, de imediato, o futuro vínculo laboral. Assim, se apesar de grave, ilícita e culposa a infração do trabalhador não tiver, na prática obstado à execução normal do contrato, após o conhecimento da situação pelo empregador, tal execução demonstra que a infração não comprometeu definitivamente o futuro do vínculo contratual”.

Além disso, como refere Pedro Ferreira de Sousa, “A decisão disciplinar encontra-se, assim, subordinada aos princípios da proporcionalidade e adequação, designadamente à gravidade dos factos e à culpa do trabalhador (artigo 330º do CT), devendo, para o efeito, ser ponderadas todas as circunstâncias, atenuantes ou agravantes, direta ou indiretamente relevantes (n.º 4 do artigo 357º do CT), tais como o quadro organizativo da empresa, o

grau de lesão dos interesses da entidade empregadora, o carácter das relações entre as partes ou entre o trabalhador e os seus colegas de trabalho, a antiguidade, a posição hierárquica, o grau de responsabilidade das funções desempenhadas, os antecedentes disciplinares, o grau de arrependimento demonstrado, os pareceres emitidos pela comissão de trabalhadores ou associação sindical e outros”.

Ora, no caso, a conduta da autora remonta aos meses de fevereiro a março de 2022, sendo que a reclamação apresentada pelo cliente BB ocorreu em junho de 2022, tendo a mesma continuado a prestar trabalho, até à notificação da nota de culpa (21/03/2023), sem que tivesse a mesma violado nesse período quaisquer outros deveres, nem se tornou imediatamente impossível a subsistência da relação laboral, a qual só com a nota de culpa, foi determinada a sua suspensão preventiva.

Acresce que, o despedimento é a sanção mais gravosa do elenco previsto no artigo 328º, nº 1 do CT, pelo que, o recurso ao despedimento apenas deve ter lugar, quando o comportamento em causa gere uma impossibilidade prática e imediata de subsistência do vínculo laboral, o que, no caso, não sucede, sendo de equacionar a aplicação de qualquer outra sanção menos gravosa.

Acresce que, no caso, a violação dos deveres por parte da autora ficou em grande medida a dever-se à falta de cumprimento dos deveres que impendem sobre a ré como o de dar formação adequada ao exercício das funções específicas que a autora passou a desempenhar a partir de 8 de novembro de 2021 e que eram bem diversas das realizadas pela mesma até essa data, inclusive os demais colegas tiveram formação específica de cerca de 3 semanas em Lisboa.

Diremos ainda que, a autora estava pressionada pelo número de contactos a fazer (15 numa hora, cerca de 4 minutos cada chamada) e a exigência da venda de produtos financeiros complexos, para os quais era estipulado um prémio, mas que também tinha repercussões nas avaliações de desempenho. Era inviável no tempo que dispunha para realizar as chamadas cumprir escrupulosamente o previsto no Manual de Procedimentos.

A autora tinha uma antiguidade de mais de vinte anos, sem qualquer antecedente disciplinar, tendo tido várias promoções por mérito, esforçando-se por apresentar resultados positivos.

Ora, da conjugação de tal factualidade parece resulta que, não se nos afigura que a ré tivesse motivos suficientes para considerar a perda de confiança e a impossibilidade definitiva de subsistência da relação laboral.

Acresce que, como refere ainda Pedro Ferreira de Sousa “cumpre referir que se encontra difundida na Jurisprudência a ideia de que a entidade empregadora se encontra, ainda, vinculada ao chamado principio da coerência disciplinar, o qual surge como emanação directa do principio da igualdade e impõe que a mesma infração disciplinar, quando praticada por diferentes trabalhadores, seja punida de forma idêntica”.

A tal propósito, diremos que, não resultou provada a prática por outros trabalhadores da mesma infração, nem a sua punição de forma diversa, contudo, importa referir que em situações geradoras de maior quebra de confiança a ré aplicou sanções diversas do despedimento.

Face ao exposto e às condutas da autora, diremos que, se nos afigura que o seu comportamento é culposo (ainda que tal culpa se mostra diminuída pela falta de cumprimento da Ré das suas obrigações de dar formação adequada às exigências das tarefas em causa), contudo, entendemos que o mesmo não tornam imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho.

Pelo exposto, diremos que, o despedimento efetuado pela ré é ilícito, pelo que, terá o mesmo que ser declarado.

*Assim sendo, julga-se procedente o pedido formulado no requerimento inicial e improcedente o pedido formulado na ação e, em consequência, declara-se a ilicitude e irregularidade do despedimento da autora, promovido pela ré.”- **fim de transcrição.***

Segundo a recorrente a autora, violou de forma grave diversos deveres profissionais a que se havia obrigado com a sua entidade patronal, tendo violado nomeadamente os deveres de respeito, honestidade, obediência, lealdade, e de realizar o trabalho com zelo e diligência, comportamento esse que comprometeu a viabilidade da subsistência da relação laboral existente, consubstanciando uma quebra definitiva na relação de confiança que tem necessariamente de existir entre a autora e sua entidade patronal, tratando-se de um comportamento consciente, continuado, intencional, reiterado e doloso por parte da ora autora, suscetível entre o mais de consubstanciar responsabilidade criminal.

Vejamos.

A Constituição da República Portuguesa, no seu art.º 53.º, garante aos trabalhadores a segurança no emprego, sendo proibidos os despedimentos sem justa causa ou por motivos políticos ou ideológicos.

O art.º 351.º, do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12/2, sob a epígrafe «Noção de justa causa de despedimento» estatui que «Constitui justa causa de despedimento o comportamento culposo do trabalhador que, pela sua gravidade e consequências, torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho».

O art.º 126.º, do mesmo diploma legal, estatui que as partes numa relação laboral devem pautar a sua conduta com observância pelo princípio da boa-fé, referindo:

1- O empregador e o trabalhador devem proceder de boa-fé no exercício dos seus direitos e no cumprimento das respetivas obrigações.

2- Na execução do contrato de trabalho, as partes devem colaborar na obtenção da maior produtividade, bem como na promoção humana, profissional e social do trabalhador.

Por seu turno, o art.º 128.º, do Código do Trabalho, sob a epígrafe “Deveres do Trabalhador” dispõe:

«1- Sem prejuízo de outras obrigações, o trabalhador deve:

a) Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as pessoas que se relacionem com a empresa, com urbanidade e probidade;

b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;

c) Realizar o trabalho com zelo e diligência;

d) Participar de modo diligente em ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas pelo empregador;

e) Cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes a execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;

- f) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- g) Velar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
- h) Promover ou executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa;
- i) Cooperar para a melhoria da segurança e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos trabalhadores eleitos para esse fim;
- j) Cumprir as prescrições sobre segurança e saúde no trabalho que decorram de lei ou instrumento de regulamentação coletiva de trabalho.

2- O dever de obediência respeita tanto a ordens ou instruções do empregador como de superior hierárquico do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhe forem atribuídos.

O conceito de justa causa integra, segundo o entendimento generalizado tanto na doutrina, como na jurisprudência, três elementos: a) um elemento subjetivo, traduzido num comportamento culposos do trabalhador, por ação ou omissão; b) um elemento objetivo, traduzido na impossibilidade da subsistência da relação de trabalho; c) o nexo de causalidade entre aquele comportamento e esta impossibilidade.

O referido conceito carece, em concreto, de ser preenchido com valorações. Esses valores derivam da própria norma e da ordem jurídica em geral. O legislador, no n.º 2, do art.º 351.º, do Código do Trabalho, complementou o conceito com uma enumeração de comportamentos suscetíveis de integrarem justa causa de despedimento.

De qualquer forma, verificado qualquer desses comportamentos, que constam na enumeração exemplificativa, haverá sempre que apreciá-los à luz do conceito de justa causa, para determinar se a sua gravidade e consequências são de molde a inviabilizar a continuação da relação laboral.

Apesar de a lei não fazer referência expressa ao conceito de ilicitude o mesmo está subjacente à noção legal, pois só é possível falar de culpa após um juízo prévio de ilicitude.

Nesta linha, António Menezes Cordeiro^[1] escreve que “A justa causa visa, com clareza, sancionar situações laborais que, por razões imputáveis ao trabalhador, tenham entrado de tal modo em crise, que não mais se possam manter”.

Assim, decompondo a noção legal de justa causa, temos sempre um comportamento ilícito, censurável em termos de culpa e com consequências gravosas na relação laboral de forma a inviabilizar a mesma.

O art.º 351.º, n.º 3, do Código do Trabalho estabelece que «Na apreciação da justa causa, deve atender-se, no quadro de gestão da empresa, ao grau de lesão dos interesses do empregador, ao carácter das relações entre as partes ou entre o trabalhador e os seus companheiros e às demais circunstâncias que no caso sejam relevantes».

Por seu turno, o artigo 330.º, n.º 1, do Código do Trabalho, com a epígrafe «Critério de decisão e aplicação de sanção disciplinar» introduz o conceito de proporcionalidade ao estatuir que a sanção disciplinar deve ser proporcional à gravidade da infração e à culpabilidade do infrator.

A ponderação da proporcionalidade permite-nos ainda determinar a razoabilidade da decisão perante os interesses em litígio.

Conforme se refere no Ac. do STJ, de 14-07-2022^[2] “Constitui justa causa de despedimento o comportamento culposos do trabalhador que, pela sua gravidade e consequências, torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho (art.º 351.º, n.º 1, do Código do Trabalho), pautando-se este juízo por critérios de razoabilidade e exigibilidade (na apreciação da justa causa, deve atender-se, no quadro de gestão da empresa, ao grau de lesão dos interesses do empregador, ao carácter das relações entre as partes ou entre o trabalhador e os seus companheiros e às demais circunstâncias que no caso sejam relevantes n.º 3 do mesmo artigo) e proporcionalidade (art.º 330.º, n.º 1).

Neste âmbito, dois aspetos ainda a realçar: (i) a conduta do trabalhador deve ser apreciada globalmente, tendo em vista captar uma imagem global dos factos; (ii) e, como já se referiu, deve verificar-se um nexo de causalidade entre a conduta do trabalhador e a impossibilidade (prática e imediata de subsistência do contrato de trabalho, sendo que a gravidade e a culpa do trabalhador aferem-se de acordo com o entendimento de um empregador normal, em face das circunstâncias do caso concreto e em função de critérios

de objetividade, exigibilidade e razoabilidade (v.g. Ac. do STJ, de 14-01-2015, proc. nº 272/10.2TTCVL.C1.S1).”

Cabe, agora, apreciar a situação em apreço.

No caso concreto dos autos, resultou provado:

-A autora foi admitida na Caixa Geral de Depósitos, S.A., em 14/09/1999, com contrato de estágio até 31/10/1999 e posteriormente em 14/05/2001 até 14/09/2001, com contrato a termo incerto, de 12/11/2001 a 12/11/2002 com contrato a termo certo e, posteriormente sem termo a partir de 12/11/2001, a qual tinha o número de funcionária ...32.5, e detinha à data da nota de culpa a categoria profissional de “Assistente”, exercendo funções de assistente comercial no Centro Gestão Distância Caixa Mais 6 (2206) da ora Ré (DGD) desde novembro de 2021 (ponto 17).

-Em 03/08/2022, no âmbito da ação de auditoria ...33 (Subscrição de Produtos Financeiros com risco de capital) foi efetuada a audição de uma amostra de chamadas referentes à venda/subscrição de seguros financeiros sem capital garantido a clientes, contactos esses promovidos pela autora que culminaram com a subscrição de três Apólices de Seguros Financeiros (ponto 18).

-Com a cliente DD, n.º ...18, com 72 anos de idade, cuja chamada ocorreu em 16/02/2022, entre as 15:21h e as 15:23h na sequência da qual subscreveu, na mesma data, o Seguro Financeiro FlexiMais de que é tomadora a mencionada cliente, no valor de 9.074,00€ (ID da Chamada ...40) (apólice n.º ...29 (ponto 19).

-Com o cliente EE, n.º ...39, com 73 anos de idade, cuja chamada ocorreu em 09/03/2022 entre as 15:04h e as 15:17h, na sequência da qual subscreveu, na mesma data, o Seguro Financeiro Flexi-Mais de que é tomador o mencionado cliente, no valor de 6.500,00€ (apólice n.º ...11) (ID da chamada ...09) (ponto 20).

-Com a cliente FF, n.º ...98, com 72 anos de idade, cuja chamada ocorreu em 02/02/2022 que decorreu entre as 14:16h e as 14:38h, na sequência da qual subscreveu, na mesma data, o Seguro Financeiro Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, no valor de €10.000,00 (apólice n.º ...33) ID das chamadas ...92 e ...11 (ponto 21).

-Nas referidas chamadas a autora referiu aos clientes que se tratava da renovação de um produto que o cliente já tinha, quando se tratava de um produto novo, bem como que se tratava de uma conta poupança, de um

depósito a prazo e/ou de um Plano Poupança Reforma, quando tal não sucedia; bem como que os produtos tinham um prazo de um ano, o que também não se verificava e que podiam ser resgatados, omitindo informação quanto à penalização (ponto 22).

-Relativamente à cliente DD, a autora, informou a cliente que tinha uma aplicação que se venceu, no valor de €9.000,00, no seu caixa seguro poupança e questionou a cliente se pretendia reaplicar para a aplicação que tinha (a cliente era tomadora de uma apólice de Seguro Liquidez 3M (ponto 24).

-A cliente questionou sobre o prazo da aplicação, tendo a autora, informado que seria pelo prazo de 1 ano, obtendo desta forma a concordância da cliente para a aplicação do valor e seguidamente, acordaram o valor de investimento a realizar (€ 9.074), tendo a Autora informado a cliente que iria proceder ao envio do documento para o seu e-mail (ponto 25).

-Na mesma data (16/02/2022), às 15:29h, a autora, efetuou o resgate do Seguro de Capitalização Caixa Seguro Liquidez 3M, apólice n.º ...28, no valor de €9.074,75, de que era tomadora a cliente DD (valor creditado nessa data na conta n.º ...00) e, às 15:49h, procedeu à subscrição da apólice n.º ...29, referente ao Seguro Financeiro Flexi-Mais, pelo valor de €9.074,00 (valor debitado nessa data na conta n.º ...00) (ponto 26).

-Relativamente às verbas aplicadas na apólice n.º ...29 (Flexi-Mais), 40% do capital foi afeto à Opção Conservador, 10% à Opção Ponderado (ICAE), 40% à Opção Moderado (ICAE) e 10% à Opção Ativo (ICAE Ações) (ponto 29).

-Opções de Investimento - Flexi-Mais: - Conservador - Seguro de capitalização (com capital garantido e taxa de juro revista semestralmente). - Moderado / Ponderado / Ativo - Unit linked (ICAE) (Opções com possibilidade de perda parcial ou total do capital investido) (ponto 30).

-De acordo com a informação que consta no extrato global da cliente, emitido em 12/08/2022 e que diz respeito ao período compreendido entre 01/07/2022 e 31/07/2022, a apólice de Seguro Flexi-Mais aludida em 22) apresentava o saldo de €8.875,42 e no extrato global emitido em 10/02/2023, a apólice de Seguro Flexi-Mais apresentava o saldo de €8.705,72 (ponto 31).

- De acordo com o definido no Manual de Procedimentos 17/2019 (V3), Código PS.90, de 03/06/2020 (Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros), em vigor na data da subscrição da Apólice, para os produtos em que é obrigatório

ter o Perfil do Investidor, como é o caso do Seguro Flexi-Mais, deve ser solicitado ao cliente Investidor informação relativa aos seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento no que respeita ao tipo de serviços, operações e Instrumentos Financeiros com que está familiarizado, assim como, quanto à natureza, volume e frequência das operações efetuadas, bem como ao nível de habilitações e profissão do cliente, de forma a poder atribuir um Perfil do Investidor e efetuar uma adequação deste perfil ao tipo de produtos adquiridos, tendo o Perfil de Investidor uma validade de 5 anos (ponto 32).

-A autora, não aferiu o Perfil de Investidor da cliente DD e o último registo de Perfil de Investidor da Cliente tinha, à data da subscrição do seguro em análise, mais de 5 anos (01/10/2013) (ponto 33).

-A documentação obrigatória para a comercialização deste Seguro Financeiro (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Adequado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Instrução de Pagamento - referência ...92) não foi recolhida na data da subscrição, contrariando também o disposto nos procedimentos definidos no Fluxo de Contratação à Distância para o produto Flexi-Mais, bem como no Manual de Procedimentos 17/2019 - Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros (ponto 34).

-O cliente EE é titular da conta de depósitos à ordem n.º ...00 e da conta poupança associada com o n.º ...66, em regime de solidariedade com a Cliente II, n.º ...49, sua mulher (ponto 40).

-Este cliente tem um Perfil de Investidor “Prudente”, sendo que a última atualização do seu Perfil de Investidor ocorreu em 09/03/2022 (O Cliente efetuou, em 09/03/2022, via Caixadirecta online, o preenchimento do QPI) (ponto 41).

-Relativamente ao cliente EE, no contacto telefónico aludido em 20) a autora, informou-o que tinha um Plano Poupança Reforma (PPR) que tinha vencido e questionou se pretendia a sua renovação, a sua continuidade, indicando-lhe que o ideal seria voltar a subscrever um novo PPR (ponto 42).

-No referido contacto telefónico, a autora indicou ao cliente aludido em 37) que “ (...) o ideal é voltar a subscrever o novo PPR, que tem uma taxa mínima garantida de 0,15%; cuja rentabilidade de 2021 atingiu os 8,5%. (...). Para si, em termos de tributação em sede de IRS, o Senhor vai buscar até 400,00€ de rendimento (...) tem uma margem de 0,15% até 8,5%. Sempre mínimo

garantido de 0,15% até 8,5%, atendendo à rentabilidade do ano passado (ponto 43).

-Na resposta à questão colocada pelo cliente aludido em 40), se a aplicação tinha riscos, informou a autora que, “atendendo à aplicação que é, aqui não. Há outros tipos de produtos com rentabilidades mais elevadas, mas têm sempre um risco associado e o Cliente pode não estar disponível para assumir este tipo de risco. Aqui, o ideal para si seria reinvestir e reaplicar no PPR (...). É manter a continuidade (ponto 44).

-Na resposta à questão colocada pelo cliente aludido em 40) sobre o prazo do investimento, informou a autora que “não tem custos nenhuns. O custo de subscrição não tem. Tem um custo de resgate (...). Durante os primeiros 5 anos, sempre que levantar este dinheiro, em qualquer altura, tem sempre uma penalização de 0,5. Durante 5 anos, a penalização é sempre esta. Ao fim dos 5 anos termina a penalização. Pode levantá-lo quando o Senhor entender (ponto 45).

-Na resposta à questão colocada pelo mesmo cliente sobre se a taxa de 0,5% da penalização incide sobre o rendimento que estiver a receber, a autora informou “Claro. · (...) É vantajoso em todos os sentidos. Como lhe digo, mesmo para benefício fiscal. Embora o Senhor não vá usufruir disso, nós não temos aqui nenhuma aplicação de €6.000,00 que nos vá dar €400,00 por ano de rendimento. Ter temos, de produtos de risco e depois, repare, tendo uma taxa mínima garantida de 0,15 e tendo um potencial de 8,5%, também é muito bom. Em 6.000,00€, isto pode dar-lhe aqui anualmente €250,00” (ponto 46).

-Na resposta à questão colocada pelo cliente sobre se a aplicação que lhe estava a ser proposta, efetuada na Fidelidade, poderia continuar nas condições em que estava anteriormente, a autora respondeu “Sim. Alteram é as taxas. Melhoram as taxas. Melhora a taxa em relação à primeira aplicação (ponto 47).

-A autora informou o cliente que depois de realizar a subscrição da aplicação financeira enviar-lhe-ia a documentação para o seu endereço de e-mail (.....@.....) e acordaram que o valor do investimento a realizar seria de €6.500,00 (ponto 48).

-Em 09/03/2022, pelas 15:24h, a autora, efetuou o resgate do Seguro de Capitalização Caixa Seguro Liquidez 3M, apólice n.º ...11 - a Apólice de Seguro Liquidez 3M (n.º ...11) foi constituída em 15/02/2020, decorrente do vencimento da Apólice Caixa Seguro Poupança 6ª série, n.º ...46 - cujo

Tomador era o Cliente EE, no valor de €6.982,69 (valor creditado nessa data na conta n.º ...00) (ponto 49).

- Em 09/03/2022, às 15:46h, a autora voltou a contactar o cliente EE (ID da chamada ...11, que decorreu entre as 15:46h e as 15:59h), dando nota, em síntese, do seguinte "(...) Eu não lhe consigo fazer a aplicação porque tem, como lhe disse há pouco, um perfil de investidor que não está preenchido. Os Clientes têm de dizer se têm um perfil prudente, conservador, se são arrojados e o Senhor não tem isso preenchido. Consegue fazer isso no seu Caixadirecta que eu ajudo deste lado? O sistema, a Caixa precisa de perceber que tipo de Cliente nós estamos a fazer determinadas aplicações. Se são pessoas que querem assumir risco, se não querem assumir risco, qual a propensão para as taxas. O Senhor já me disse que é um Cliente que não quer assumir risco, quer capital garantido, já me disse essas coisas todas. Existe um perfil na nossa Internet, no nosso Caixadirecta, que é obrigatório o seu preenchimento e, portanto, se esse questionário não for preenchido eu não consigo avançar com a aplicação (ponto 50).

-Na chamada aludida em 50) a autora acompanhou o preenchimento pelo cliente, indicando-lhe respostas a dar a algumas questões, "Terceira pergunta "Conhecimentos requeridos pela atividade profissional". Vai pôr, que não carece de conhecimentos, ou seja, a sua profissão não lhe obriga a ter conhecimentos bancários; A quarta (Conhecimento e Experiência como Investidor) vai clicar na primeira, que não tem conhecimento nem experiência sobre produtos e mercados financeiros. Está bem? Que é para ficar abrangido por perfil prudente. OK? (Indique se as seguintes informações são verdadeiras ou falsas) Agora põe tudo "Falso". Isto quer dizer que não conhece os produtos. Ok? Está bem? Para ficar abrangido ainda com mais perfil de prudente. São só estas perguntas, depois já termina. Não se preocupe. Ponha lá tudo "Falso". Este questionário agora, Senhor EE, fica-lhe válido outra vez pelo prazo de 5 anos. Durante 5 anos já não tem de voltar a responder a questionário nenhum; Agora a pergunta 6: "Da seguinte lista de produtos e serviços financeiros quais é que já utilizou?" Vai dizer aqui: "Nunca". Selecionar a primeira opção ("Nunca"), em todos; Qual a carteira que melhor reflete as suas preferências enquanto investidor?" Vai assinalar a "carteira número 1", que é "produtos de capital garantido, com rendibilidade em linha com o mercado monetário, podendo admitir investimento em instrumentos de Dívida Pública". Ok? 100% (ponto 51).

-A autora, não aferiu o Perfil do Investidor do cliente EE em momento prévio à apresentação do Seguro Flexi-Mais (ponto 52).

-Em 09/03/2022, pelas 16:07h, a autora, por débito na conta à ordem n.º ...00, procedeu à subscrição da apólice n.º ...11, referente ao Produto Financeiro Flexi-Mais, no valor de €6.500,00 (valor debitado nessa data na conta n.º ...00 (ponto 53).

-O capital associado à apólice n.º ...11 foi distribuído da seguinte forma: 40% afeto à Opção Conservador, 10% à Opção Ponderado (ICAE), 40% à Opção Moderado (ICAE) e 10% à Opção Ativo (ICAE Ações (ponto 54).

-Na mesma data, pelas 16:28h, a autora, enviou ao Cliente, por Mensagem Segura, os documentos contratuais relacionados com a subscrição do Seguro Flexi-Mais, que efetuou (ponto 55).

-No caso do cliente EE, somente em 25/03/2022, solicitou ao cliente o envio da documentação contratual assinada, tendo o cliente procedido ao envio da mesma (via Mensagem Segura) nessa data e em 28/03/2022 (ponto 56).

-A documentação contratual obrigatória para a comercialização deste Seguro Financeiro (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Apropriado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Instrução de Pagamento - referência ...08) não foi recolhida na data da subscrição, contrariando o disposto nos procedimentos definidos no Fluxo de Contratação à Distância para o produto Flexi-Mais, bem como no Manual de Procedimentos n.º 17/2019 - Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros (ponto 57).

-Em 25/03/2022 e 28/03/2022 o cliente devolveu, por Mensagem Segura, a proposta de seguro e a restante documentação obrigatória assinada (Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA e Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Declaração de Avaliação de Carácter Apropriado e a Instrução de Pagamento (ponto 58).

-Por consulta ao extrato global do cliente, emitido em 12/08/2022, e que reporta ao período compreendido entre 01/07/2022 e 31/08/2022, verifica-se que a apólice de Seguro Flexi-Mais apresentava o saldo de €6.386,15€ e no extrato global emitido em 10/02/2023, a apólice de Seguro Flexi-Mais apresentava o saldo de €6.263,61 (ponto 59).

-O seguro financeiro Flexi-Mais, que a autora subscreveu para os clientes aludidos em 19) e 20), é um Contrato de Seguro de Vida Individual pelo prazo de 10 anos (automaticamente prorrogado por períodos de 1 ano), com várias Opções de Investimento agregadas num único contrato, sendo que apenas

uma das Opções tem capital garantido (Opção Conservador - proporção máxima de investimento de 40% do investimento total e a taxa de juro é revista semestralmente) e as outras correspondem a produtos financeiros complexos, sem capital nem rendimento garantido, com diferentes garantias e níveis de risco (ponto 60).

-A cliente FF é a única titular da conta de depósitos à ordem n.º ...00 e da poupança associada n.º ...61 (ponto 61).

-Trata-se de uma cliente com um Perfil de Investidor “Prudente”, sendo que a última atualização do Perfil de Investidor ocorreu em 25/10/2011 (ponto 62).

-No contacto telefónico aludido em 21), a autora disse à cliente FF, “Eu estou-lhe a ligar porque se venceu um depósito a prazo, na sua conta, no dia 22 de janeiro, no valor de 8.000”, referindo-se ao depósito a prazo n.º 9 (conta n.º ...20) que se venceu em 23/01/2022 (ponto 63).

-Na chamada aludida em 21) a cliente referiu expressamente que pretendia um depósito a prazo, tendo a autora indicado que os depósitos a prazo online estão a ser pagos agora a 0,015%, ou seja, “esses depósitos, neste momento, praticamente não têm rentabilidade (...) temos aqui um depósito a 0,7%, renovável anualmente, até ao prazo máximo de 5 anos. Todos os anos ele vai render automaticamente à taxa de 0,7% (...) em termos de rentabilidade, é o melhor depósito que nós temos, é um depósito que está sempre disponível, pode ser sempre resgatado a qualquer momento (...) renova juros, anualmente, é capitalizado, é um seguro de capitalização, com um potencial de rentabilidade de 3,5%, ou seja, 0,7% ao ano. Eu acho que, para algum valor que a Senhora tem aqui, é o ideal. (...). Eu neste depósito só colocava lá 10 e abria uma conta poupança para quando a Senhora precisar de valor disponível na hora, no imediato, ter sempre uma poupança associada, que a Senhora não tem; A outra parte que eu lhe estava a dizer da outra aplicação, é para deixar estar 1 ano porque senão não lhe vai compensar, para rentabilizar o valor a 0,7%. A poupança, não: a poupança, a Senhora põe e tira quando bem entender. Se quiser, poderemos passar para essa alternativa: abrir-lhe uma conta poupança. A Senhora faz a sua gestão, até no seu Caixadirecta: põe, tira, consulta e visualiza e abrimos-lhe o depósito a prazo, então pelo valor de €10.000,00; · (...). Vamos colocar 3.000 na poupança e vamos colocar 10.000 pelo prazo de 1 ano. Ficam 4.000 na conta à ordem. Eu vou-lhe enviar toda a documentação para o seu e-mail” (ponto 64).

-A cliente questionou a autora se a aplicação financeira a efetuar, no valor de €10.000,00, seria pelo prazo de 5 anos e a autora respondeu: “Não. Ficam

pelo tempo que a Senhora determinar. Ele é renovável até 5 anos. Chegando ali àquele prazo, terminou. Imagine que, daqui a 1 ano ou 2, as taxas começam a disparar, a ser melhores, a ser mais vantajosas do que aquelas que tem agora? É uma questão de depois retirar e voltamos a fazer uma nova” (ponto 65).

-A autora, não atualizou o Perfil de Investidor da cliente aludida em 61) (cujo último registo tinha mais de 5 anos) e, na mesma data, efetuou a subscrição da apólice n.º ...33, referente ao Seguro de Vida Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, no valor de 10.000,00€ (valor debitado em 07/03/2022 da conta à ordem n.º ...00 (ponto 66).

-A documentação obrigatória para a comercialização deste Seguro Financeiro (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Adequado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros, Instrução de Pagamento - referência ...94) não foi recolhida na data da subscrição, contrariando assim o disposto nos procedimentos definidos no Fluxo de Contratação à Distância para o produto Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, e no Manual de Procedimentos n.º 17/2019 - Comercialização e Gestão de Seguros Financeiros - Em vigor na data da subscrição da apólice (ponto 69).

-Em 27/07/2022, a cliente FF solicitou, na Agência ... (...60), o resgate total da apólice n.º ...33 e, em 01/08/2022, foi creditada a conta à ordem que titula, com o n.º ...00, pelo valor de €9.067,43, o que representou uma perda de €932,57 (ponto 70).

-O Seguro Financeiro Investimento Global 5 anos janeiro 2022 que subscreveu em nome da cliente FF é um Contrato de Seguro de Vida Individual, ligado a Fundos de Investimento Mobiliário, pelo prazo de 5 anos e 1 dia, com início a 07/03/2022 e termo a 07/03/2027 (ponto 74).

- A autora, não procedeu ao envio prévio aos clientes, por mensagem segura (via CaixaDirecta), da informação pré contratual, e não recolheu (na data da subscrição) a assinatura dos clientes na documentação contratual obrigatória associada à comercialização dos seguros financeiros (Proposta de Seguro, Formulário FATCA/CRS, Autorização de Débito Direto SEPA, Declaração de Avaliação de Carácter Adequado, Folha de Atividade de Mediação de Seguros e Instrução de Pagamento (ponto 77).

-Os seguros financeiros subscritos eram desajustados ao Perfil de Investidor dos três clientes (os três clientes com Perfil de Investidor “Prudente”), uma

vez que estes seguros devem ser subscritos, de acordo com a informação que consta na página Somos Caixa e no Manuel de Procedimentos n.º 13/2019 (V4), Código PS.99 de 26/07/2021 (Gestão do Investidor), a partir de 26 de julho de 2021, por clientes com conhecimentos ou experiência em Seguros Unit-Linked e com um Perfil de Investidor “Equilibrado”, “Dinâmico” ou “Arrojado (ponto 78).

-No caso do seguro financeiro Investimento Global 5 anos Janeiro 2022, previamente à apresentação do produto, o cliente deve preencher o novo Questionário de Perfil de Investidor, com exceção do cliente EE, a autora, não procedeu à atualização prévia do QPI dos Clientes (ponto 79).

-De acordo com os procedimentos que se encontram definidos na ré, relativamente ao Seguro Financeiro Flexi-Mais, antes de efetuar o contacto com o cliente, deverá consultar o Perfil de Investidor, disponível na Plataforma de Balcão e, caso o cliente tenha um Perfil de Investimento Prudente, não deverá ser promovido o contacto com o uma vez que este não pertence ao mercado alvo para este Produto Financeiro (ponto 82).

-Também no caso do seguro financeiro Investimento Global 5 anos Janeiro de 2022, previamente à apresentação do produto, deverá solicitar ao cliente o preenchimento do QPI, para que seja possível conhecer o nível de conhecimento e experiência do cliente (ponto 83).

-Em ambos os seguros financeiros, no contacto com o cliente, devem ser evidenciadas as características do produto, nomeadamente o risco para o tomador e as condições de não garantia de capital e de rendimento da aplicação financeira (ponto 84).

-No seguimento do contacto telefónico com o cliente, o trabalhador deve enviar ao Cliente, via Mensagem Segura, as IPC (Informações Pré-Contratuais - Anexo à Proposta: Folha de Mediação), o DIF (Documento de Informação Fundamental), bem como outras informações necessárias à subscrição tais como montante, opções de investimento, prazo, entregas programadas e período de subscrição (ponto 85).

-Caso o cliente responda à Mensagem Segura manifestando a intenção de contratar o Seguro Financeiro e forneça os dados necessários à subscrição, o trabalhador da ré deverá criar a proposta na Plataforma de Seguros (ponto 86).

-Através de Mensagem Segura, o trabalhador da ré deve proceder ao envio ao Cliente da Proposta de Seguro, Formulário FATCA, Autorização de Débito SEPA, Instrução de Pagamento, Folha de Mediação e Documento de Carácter Apropriado do produto, e o cliente deverá enviar, pela mesma via, os documentos assinados (ponto 87).

-Até à data da emissão do Relatório de Averiguações (14.03.2023), nenhum dos três clientes acima mencionados apresentou reclamação sobre o seguro financeiro subscrito (ponto 88).

-Em 21/03/2022 a autora, efetuou uma chamada telefónica para o cliente BB, que precedeu a subscrição do mencionado Fundo de Investimento (ID da chamada ...97, chamada que decorreu entre as 14:55h e as 15:06h (ponto 97).

-Nessa chamada, a autora informou o cliente, em síntese, que se tratava de um Fundo de Investimento, que aposta em obrigações e ações e que, por esse motivo, estava bastante rentável (investimento efetuado nos mercados financeiros, com uma rentabilidade histórica nos últimos 3 anos na ordem dos 4% (ponto 98).

-Nessa chamada, a autora nunca referiu ao cliente que se tratava de uma aplicação financeira sem capital garantido, e criou a convicção no cliente de que estaria a aplicar o dinheiro num produto sem risco e com um potencial de rentabilidade superior a 3% (ponto 99).

-Em 20/06/2022, o cliente BB, n.º ...44, com 72 anos de idade, apresentou uma reclamação relacionada com a subscrição do Fundo de Investimento Mobiliário Caixa Moderado PPR/OICVM, efetuada pela mesma empregada ora Autora, em 21/03/2022, no valor de 75.000,00€ (na conta de ativos financeiros n.º ...44), alegando que não foi informado do risco de capital (ponto 90).

-Em 08/07/2022, o cliente foi contactado pela autora e, em resultado do contacto, o cliente manteve a pretensão de manter o produto e ficou melhor esclarecido quanto ao risco subjacente a composição do produto e o potencial de valorização futura (ponto 91).

-A proposta de subscrição não foi assinada pelo cliente na data da subscrição e somente em 16/09/2022 foi solicitado ao cliente, via Caixadirecta (Mensagem Segura), que assinasse o documento, o qual foi devolvido assinado em 26/09/2022 (ponto 95).

-A autora, possui as certificações "DMIF II" e "Mediador de Seguros" válidas e realizou a formação obrigatória no Produto Flexi-Mais (ponto 102).

- Entre 12/11/2001 e 07/11/2021, a autora esteve colocada na rede comercial de agências da ré e, em 08/11/2021, foi colocada no Centro Gestão Distância Caixa Mais 6 (DGD) (ponto 103).

-À autora nunca havia sido aplicada qualquer sanção disciplinar pela ré (ponto 110).

-Para o exercício das funções na DGD, o que ocorreu a partir de 8 de novembro de 2021, a formação que foi dada à autora para a venda à distância foi de acompanhamento da audição de chamadas efetuadas pelos colegas dentro da DGD de ..., durante algum tempo (ponto 120).

-Na fase inicial em que começou a atender à distância, ainda teve algum acompanhamento de terceiros, tendo pouco depois começado a exercer de forma autónoma as suas funções no atendimento à distância de clientes (ponto 121).

-Diversamente da formação dada à autora, os seus colegas, receberam formação presencial em Lisboa por um período de 3 semanas para exercerem funções na DGD (ponto 122).

A autora nas funções desempenhadas na DGD, estava sujeita a desempenhos profissionais exigentes e stressantes já que impunham esclarecimentos a clientes com tempo de atendimento determinados e com numero de atendimentos definidos, com reflexos na avaliação de desempenho (ponto 124).

-Na DGD o dia de trabalho iniciava-se às 9 horas e terminava às 17 horas, sendo repartido da seguinte forma: - 9h às 10h (1h) - Inbounds (atendimento de chamadas de clientes para o caixa direta); - 10h às 12h (2h) - mensagens escritas pelos clientes via caixa direta); - 12h às 13h - almoço (1h); - 13h às 14h (1h) - Outbounds (realização de chamadas proativas com base em listagens disponibilizadas pela Direção de Acompanhamento da DGD, para colocação de Cartões de credito, Produtos de investimento, contas caixa, seguro de saúde Multicare e Credito Pessoal Expresso (após instauração do processo disciplinar foi dada orientação à autora para não efetuar contatos de produtos de investimento);- 15h às 17h) 2h) - Inbounds (ponto 125).

-Durante as 7 h do período de trabalho, não estava previsto, de modo autónomo, aos colaboradores tempo para a realização de trabalho de back office, nomeadamente tempo específico para envio de informações da Ré contratuais e contratuais para formalização das vendas efetuadas por telefone, sendo as orientações no sentido de este tipo de serviço ser feito entre os inbounds (ponto 126).

No período de outbounds (1h/dia) era imposta a realização de 15 chamadas telefónicas (ponto 127).

- O escalonamento definido para a distribuição das tarefas diárias não permite tempo suficiente para a realização perfeita de todas as tarefas definidas no manual de procedimentos na venda à distância (ponto 128).

-O período de 60 minutos previsto para outbounds (chamada efetuada pelo colaborador) com o objetivo aludido em 127), traduz-se em 4 minutos por contacto, incluindo a consulta de contacto do cliente, conversar com o cliente com exposição das características do produto a comercializar, disponibilização por mensagem segura da informação ré contratual e informação contratual e documentos de subscrição e o tratamento dos documentos assinados pelo cliente, nomeadamente a digitalização em Gesarq (ponto 129).

-No período em que a autora exerceu funções na DGD, não existiam produtos financeiros de investimento, sem risco de capital, para comercialização (ponto 130).

-A autora ao longo da sua carreira na CGD teve três promoções por mérito, tendo tido avaliações de desempenho positivas (ponto 134).

-A falta de prestação de informação relevante e a omissão de certos detalhes dos produtos, foram determinantes para a decisão dos clientes (ponto 143).

Em face desta factualidade, dúvidas não existem de que a autora violou os deveres laborais previstos nas alíneas a), c), e), f), e g) do nº 1 e nº 2 do art.º 128º do Código do Trabalho, tal como foi decidido na sentença recorrida e com o qual a recorrente concorda.

Relativamente ao chamado principio da igualdade e coerência disciplinar (referido na conc. 50), cumpre apenas afirmar que a sentença não refere que esse principio foi infringido, pelo que não há que apreciar nesta sede esta questão.

Conforme já se referiu para que haja justa causa de despedimento é necessário que tal comportamento pela sua gravidade e consequências torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação laboral.

Sustenta a recorrente na conc. 55 a conduta da recorrida, provada nestes autos, fez perder a confiança em que assentava a sua relação de trabalho, consubstanciando um comportamento que pela sua culpa, gravidade e consequências, tornou imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho, constituindo justa causa de despedimento.

A justa causa que permite o despedimento disciplinar vem referida no artigo 351º do CT: “o comportamento culposo do trabalhador que, pela sua gravidade e consequências, torne imediata e praticamente impossível a subsistência da relação de trabalho”.

“Na justa causa de despedimento exige-se, pois, que o comportamento do trabalhador revista, em si e nas suas consequências, um grau de gravidade que, num juízo de proporcionalidade e/ou de justa medida, torne inexigível para a entidade empregadora a manutenção da relação laboral.”^[3]

A inexigibilidade da manutenção da relação laboral impõe que se faça um juízo de prognose, sobre a viabilidade da relação de trabalho, devendo concluir-se pela existência de justa causa quando sopesando os interesses em presença, se verifique que a continuidade da vinculação se viria a traduzir, objetivamente, numa insuportável e injusta imposição ao empregador.

Não se discute que a conduta global da recorrida é censurável e assume relevância disciplinar. O certo é que o art.º 328º do CT prevê nas diferentes alíneas do seu nº 1, um amplo leque de sanções, de forma a permitir que a entidade patronal, caso tenha de punir o trabalhador o faça de uma forma proporcional e adequada.

In casu, a ré aplicou à autora a mais grave de todas as sanções disciplinares, o despedimento.

Atento o circunstancialismo fáctico apurado, seria suficiente a aplicação de uma medida disciplinar de índole conservatória, possibilitando a permanência da relação laboral, não se configurando um comportamento integrador de justa causa de despedimento, o que determina a ilicitude do mesmo.

Improcede assim a apelação, com a conseqüente confirmação da sentença recorrida.

DECISÃO

Com fundamento no atrás exposto, acorda-se em julgar improcedente a apelação, com a consequente, confirmação da sentença recorrida.

Custas pela apelante, atendendo ao seu vencimento- artigos 527º, nºs 1 e 2, 607º, nº 6 e 663º, nº 2, todos do CPC.

Coimbra,

12 de setembro de 2025

Mário Rodrigues da Silva- relator

Paula Maria Roberto- adjunta

Felizardo Paiva- adjunto

Sumário (art.º 663º, nº 7, do CPC):

(...).

Texto redigido com aplicação da grafia do (novo) Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, respeitando-se, no entanto, em caso de transcrição, a grafia do texto original

[1]

[2] 150/21, Mário Belo Morgado, www.dgsi.pt.

[3] Ac. do STJ, de 11-02-2015, 3390/13, Melo Lima, www.dgsi.pt.