



SENTENÇA

PROC. Nº. 2117/2022

TAC

GAIA

Requerente: _____ devidamente
identificado nos autos.

Requerida: _____ devidamente identificada nos
autos.

SUMÁRIO: Utilização de sistema digital de transações. DL 91/2018,
de 12/11, Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e de Moeda
Eletrónica. Autenticação forte.

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida no
pagamento da quantia de 902,81 €, acrescida dos juros de mora à taxa
legal, contados desde a citação até efetivo e integral pagamento.

Assim refere,



Que é titular de uma conta de depósitos à ordem na requerida e portador de um cartão de crédito, para a realização de operações a débito e a crédito (ambos devidamente identificados na reclamação)

Entre os dias 12/10/2022 e 14/10/2022, foram realizadas sem o seu conhecimento, à sua revelia, oito operações com o dito cartão bancário.

Nesse período de tempo referido o cartão esteve sempre na posse do requerente, não o tendo utilizado ou entregue a terceiros.

Essas oito operações totalizam a quantia de 902,81 € (doc 1)

Apenas em 16/10/2022, o requerente teve conhecimento que lhe tinha sido debitada a quantia referida e contactou a linha de apoio ao cliente da requerida.

Em 17/10/2022, o requerente apresentou uma queixa contra incertos junto das autoridades policiais – Doc 2

A qual foi arquivada em 22/3/2023 - Doc 3

Dado que a requerida não procedeu ao reembolso do valor devido, e porque permitiu o acesso aos dados bancários do requerente e à movimentação da sua conta, sem respeitar o sistema da dupla autenticação, permitiu que o requerente ficasse lesado na quantia referida.

Devidamente citada a requerida apresentou contestação, na qual impugna todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação.

Assim,



Aceita que o requerente é titular da conta de depósitos que identifica bem como do cartão que lhe está associado, mas não aceita que as operações bancárias foram realizadas à revelia do requerente e sem o seu conhecimento.

Perfazendo o total de 902,81 €, a requerida reconhece as operações indicadas na sua contestação e que condizem com as indicadas pelo requerente, todavia, não concede fundamento ao requerente quanto ao pedido que efetua nesta reclamação.

Pois que,

As transações em causa foram regularmente efetuadas, através do serviço "Apple pay", a que o requerente aderiu em 7/10/2022, conforme resulta da sms provinda da SIBS e junta aos autos pela requerida - Doc 1.

O serviço permite ao titular adicionar um ou mais cartões internacionais a um dispositivo elegível pela marca.

Ainda, permite realizar operações "on line" em comerciantes aderentes, ou presenciais "contactless" em lojas físicas, que aceitem o referido pagamento, sem a presença física do cartão "de plástico" associado.

A adição do cartão deu-se devido à emissão de uma sms para o telemóvel do requerente informado e registado junto do banco (requerida).

O processo só foi possível concluir com o acesso ao número de telemóvel e desbloqueado, o que permitiu o acesso ao código único (OTP) que necessitou de ser introduzido na Apple Wallet para concluir a adesão.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

-51-
H

Para confirmar a adesão a tal serviço, é necessário a introdução de um código secreto recebido no n.º. de telemóvel do requerente, que corresponde ao registado na base de dados do banco.

No caso em apreço o código secreto foi enviado pela requerida conforme descrito no doc 1., ou seja, para o telemóvel indicado pelo requerente e aí mencionado.

O serviço "Apple pay" encontra-se regulado em documentação junta aos autos – doc 2 que expressam as condições gerais de utilização.

Verificadas as condições de segurança vigentes e implementadas, quer pelo banco quer pela SIBS, não foi identificada qualquer evidência de intrusão, avaria técnica, outra deficiência ou utilização abusiva que tivesse existido e impactasse na conta cujo requerente é titular.

A requerida não desrespeitou o sistema de segurança de "dupla autenticação" previsto no DL n.º. 91/2018, de 12/11, pois que estiveram assegurados os dois sistemas – Telemóvel registado no banco (requerida) OTP gerada e enviada para o telemóvel do requerente registado na base de dados, assim e satisfazendo os ditames da autenticação forte referido no diploma.

Desta feita, o sistema "Apple pay" possui as características de robustez, segurança, e fidedignidade necessárias para que as transações a efetuar sejam seguras, sendo inviável conceber-se que fosse possível ocorrerem transações sem o conhecimento/cooperação mesmo que involuntária do requerente.

Dáí que a requerida não possua qualquer responsabilidade nos factos relatados, face às características de segurança do sistema, e ainda pela simples razão que o requerente nunca alegou, nem



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

-52-
J

demonstrou, ter adotado medidas razoáveis para preservar a segurança das respetivas credenciais de segurança personalizáveis.

Medidas que lhe são legalmente exigidas.

Ainda,

A requerida agiu com profissionalismo, cumprindo as condições contratuais e legais. Ao invés, a alegação do mero desconhecimento das transações, acompanhada da falta de alegação e comprovação que foi alvo de coação ou outra medida destinada a extorquir o código secreto, quando o requerente tem a obrigação de assegurar a utilização pessoal e intransmissível, exclusiva e confidencial do cartão, e demais elementos secretos que lhe permitem utilizar o sistema digital com segurança, levam à consideração que se encontram preenchidos os requisitos previstos no art 113º. do RJPME, responsabilizando o utilizador.

Ouvido o requerente em sede de declarações de parte, o mesmo referiu que na data das transações se encontrava a laborar na empresa cuja atividade consiste no transporte de passageiros, no Porto. Que não fuma, nem utiliza as marcas das lojas onde foram adquiridos alguns artigos. Que não entregou o cartão, nem deu a conhecer o código secreto a ninguém.

Diz ainda que não aderiu ao sistema "Apple pay" e que desconhece a sms junto aos autos pela requerida como doc 1.

Ouidas as testemunhas indicadas pela requerida,

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL

Praceta das Camélias, 58 4430-037 Vila Nova de Gaia

Tif .223 749 242/40 E-mail: tac@cm-gaia.pt



funcionária do
que possui participação no técnica sénior e
labora na área de reclamações das transações de cartões bancários.

Prestou um depoimento conhecedor da matéria e esclarecedor para o tribunal.

Diz que o sistema "Apple pay" se destina a qualquer equipamento de marca "Apple", Iphone, Apple watch, computador e o requerente é utilizador "Apple".

A SIBS, entidade gestora da rede possui informação dos registos, possui a data e a hora do envio da sms com a aceitação do serviço "Apple pay", o número de telemóvel que se encontra registado na base de dados desta e da requerida para que se verifique o sistema da autenticação forte, com o envio de um código único, aleatório, automático, para o nº. de telemóvel indicado pela requerente e que consta das bases de dados.

O sistema de autenticação forte abrange três requisitos: Nº. do telemóvel, conhecimento da password e dados biométricos, através da face ou da impressão digital. Este sistema está previsto na lei e é cumprido para garantia da segurança das transações.

O sistema é seguro e blindado. A sms que contém o código é enviada pela SIBS. Cada transação necessita de um código. As compras foram presenciais e que o site do banco é seguro, fiável e não foi alvo de qualquer situação que pudesse colocar o sistema em perigo.



funcionário da requerida e labora na área de crédito, onde analisa os processos de atribuição de crédito.

Embora de forma genérica porque conhece a área bancária, refere o sistema de autenticação forte previsto na lei, e ainda que o sistema em causa nos autos é o "Apple pay" e ainda que nada existe que levante qualquer dúvida sobre a autenticidade das transações efetuadas. Se assim fosse o sistema informático implantado gerava alertas e o problema seria comunicado a toda a rede. O que não aconteceu.

Cumprе decidir.

Vejam-se as condições gerais de "utilização dos cartões de crédito(...) transações seguras baseadas em cartão", juntas aos autos, em que a secção VIII, relativa às "obrigações do titular e credenciais de segurança personalizadas", dispõe que o titular (requerente) obriga-se a diligenciar para preservar a segurança do cartão e a sua utilização, pessoal, exclusiva e intransmissível, bem como dos nºs de cartão virtual, devendo guardar rigoroso segredo e confidencialidade, não podendo transmiti-los a terceiros. Deverá memorizar o PIN, a chave móvel, o código secreto, a password.

Na secção IX, epigrafada "uso do cartão e ordens de pagamento", existem uma série de itens que o titular do cartão deverá seguir e implementar como uso pessoal nas transações digitais.

Ainda, na secção XII, sobre os casos de extravio, perda, furto ou roubo, falsificação e outros casos, deverá comunicar imediatamente ao



banco e às autoridades competentes, as situações referidas ou mesmo suspeitas que eventualmente existam.

Caso o requerente negue que tenha autorizado determinada operação de pagamento executada cabe ao banco fornecer a prova que a operação de pagamento foi autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou outra deficiência, caso contrário terá de reembolsar o titular do cartão.

Ainda,

a sms enviada pela SIBS para o requerente, datada de 7/10/22, com a indicação do telemóvel do requerente, e o número do cartão bancário do requerente, relativa à adesão ao sistema "Apple pay".

Sem esquecer,

o DL n.º. 91/2018, de 12/11 (*Regime jurídico dos serviços de pagamento e de moeda eletrónica*), no que respeita ao sistema de autenticação forte. No artigo 2.º, "Definições" , entende-se por: d) «Autenticação forte do cliente» - uma autenticação baseada na utilização de dois ou mais elementos pertencentes às categorias conhecimento (algo que só o utilizador conhece), posse (algo que só o utilizador possui) e inerência (algo que o utilizador é), os quais são independentes, na medida em que a violação de um deles não compromete a fiabilidade dos outros, e que é concebida de modo a proteger a confidencialidade dos dados de autenticação;

No artigo 110.º, intitulado, "Obrigações do utilizador de serviços de pagamento associadas aos instrumentos de pagamento", refere-se que - 1 - O utilizador de serviços de pagamento com direito a utilizar um instrumento de pagamento deve: a) Utilizar o instrumento de pagamento de acordo com as condições que regem a sua emissão e utilização, as



quais têm de ser objetivas, não discriminatórias e proporcionais; e b) Comunicar, logo que tenha conhecimento dos factos e sem atraso injustificado, ao prestador de serviços de pagamento ou à entidade designada por este último, a perda, o furto, o roubo, a apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento. 2 - Para efeitos da alínea a) do número anterior, o utilizador de serviços de pagamento deve tomar todas as medidas razoáveis, em especial logo que receber um instrumento de pagamento, para preservar a segurança das suas credenciais de segurança personalizadas.

O artigo 112.º, relativo à "Comunicação e retificação de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas", dispõe que - 1 - O utilizador do serviço de pagamento obtém do prestador de serviços de pagamento a retificação de uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada que dê origem a uma reclamação, nomeadamente ao abrigo dos artigos 130.º e 131.º, se comunicar a operação ao prestador de serviços de pagamento logo que dela tenha conhecimento e sem atraso injustificado, e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito.

O artigo 113.º "Prova de autenticação e execução da operação de pagamento" - 1 - Caso um utilizador de serviços de pagamento negue ter autorizado uma operação de pagamento executada, ou alegue que a operação não foi corretamente efetuada, incumbe ao respetivo prestador do serviço de pagamento fornecer prova de que a operação de pagamento foi autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência do serviço prestado pelo prestador de serviços de pagamento. 2 - Se a operação de pagamento tiver sido iniciada através de um prestador do



serviço de iniciação do pagamento, recai sobre este último o ónus de provar que, no âmbito da sua esfera de competências, a operação de pagamento foi autenticada e devidamente registada, e não foi afetada por qualquer avaria técnica ou por outra deficiência relacionada com o serviço de pagamento por si prestado. 3 - Caso um utilizador de serviços de pagamento negue ter autorizado uma operação de pagamento executada, a utilização do instrumento de pagamento registada pelo prestador de serviços de pagamento, incluindo o prestador do serviço de iniciação do pagamento, se for caso disso, não é necessariamente suficiente, por si só, para provar que a operação de pagamento foi autorizada pelo ordenante, que este último agiu de forma fraudulenta, ou que não cumpriu, com dolo ou negligência grosseira, uma ou mais obrigações previstas no artigo 110.º 4 - Nas situações a que se refere o número anterior, o prestador de serviços de pagamento, incluindo, se for caso disso, o prestador do serviço de iniciação do pagamento, deve apresentar elementos que demonstrem a existência de fraude, de dolo ou de negligência grosseira da parte do utilizador de serviços de pagamento.

O artigo 114.º, "Responsabilidade do prestador de serviços de pagamento em caso de operação de pagamento não autorizada" - 1 - Sem prejuízo do disposto no artigo 112.º, o prestador de serviços de pagamento do ordenante deve reembolsar imediatamente o ordenante do montante da operação de pagamento não autorizada após ter tido conhecimento da operação ou após esta lhe ter sido comunicada e, em todo o caso, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte àquele conhecimento ou comunicação. 2 - O prestador de serviços de pagamento do ordenante não está obrigado ao reembolso no prazo previsto no número anterior se tiver motivos razoáveis para suspeitar de atuação fraudulenta do ordenante e comunicar por escrito esses



motivos, no prazo indicado no número anterior, às autoridades judiciárias nos termos da lei penal e de processo penal. 3 - Sempre que haja lugar ao reembolso do ordenante, o prestador de serviços de pagamento do ordenante deve assegurar que a data-valor do crédito na conta de pagamento do ordenante não é posterior à data em que o montante foi debitado na conta.

O requerente apenas conseguiu informar o tribunal que lhe foram debitados valores na sua conta bancária, relativamente aos quais não deu autorização e que os desconhece em absoluto. Não indica quaisquer provas, para além de um extrato das transações efetuadas e da queixa-crime com o respetivo arquivamento. Trata-se de uma inação que não pode ser aceite, sem mais, na medida em que os tribunais necessitam de provas cabais e esclarecedoras dos factos que lhes levam para decisão. De todos os factos que contribuam para se alcançar a justiça.

O requerente nada refere quanto à adoção de todas as medidas de segurança impostas por lei e ainda outras que achou por bem tomar. Mais refere que desconhece a sms de adesão ao sistema que lhe foi enviada para o seu nº. de telemóvel (junta aos autos) e ainda diz que não aderiu a qualquer sistema "Apple pay".

Pelo contrário a requerida, demonstrou que das transações efetuadas não resulta qualquer desconfiança da sua fidedignidade. Demonstrou que o sistema é extremamente seguro e que a regra da autenticação forte foi cumprida, nos precisos termos em que reza a legislação adotada nesta matéria.



Face ao exposto, tendo em conta as provas juntas aos autos, bem como as apresentadas em audiência arbitral, a legislação aplicável,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolve-se a requerida do pedido efetuado.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Vila Nova de Gaia, 12/6/2023

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro