

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO****PROCESSO N.º 1753/2024****SUMÁRIO:**

- I.** O utilizador de serviços de pagamento com direito a utilizar um instrumento de pagamento deve: 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, 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 (cf. artigo 110.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro).
- II.** O ordenante pode ser obrigado a suportar as perdas relativas às operações de pagamento não autorizadas resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, furtado, roubado ou da apropriação abusiva de um instrumento de pagamento dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, até ao máximo de € 50,00 (cf. artigo 115.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro).
- III.** O ordenante suporta todas as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas, se aquelas forem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado de uma ou mais das obrigações previstas no artigo 110.º (cf. artigo 115.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro).
- IV.** Se houver negligência grosseira do ordenante, este suporta as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, ainda que superiores a € 50,00 (cf. n.º 4 do artigo 115.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro).

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



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO****SENTENÇA ARBITRAL****I. RELATÓRIO**

1. _____, NIF _____,

residente na _____,

(doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de consumo contra _____, NIPC _____, com sede no _____,

Maia (doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), nos termos e com os fundamentos constantes da respetiva petição inicial e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

A Reclamante formula os seguintes pedidos:

“Seja declarado que a requerente não deve à requerida a quantia de 1.000,00€ e consequentemente seja a requerida condenada a reembolsar à requerente a quantia de 1.000,00 euros.”

1.1. A Reclamante juntou prova documental e requereu as suas declarações de parte, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

2. Regularmente citada, a Reclamada apresentou contestação, nos termos e com os fundamentos que aqui se dão por inteiramente reproduzidos, que termina pugnando pela improcedência da presente ação, com a sua consequente absolvição dos pedidos contra si formulados.

2.1. A Requerida juntou prova documental, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

3. Em cumprimento do disposto no artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do CICAP, previamente à realização da audiência arbitral, teve lugar a tentativa de conciliação, que se frustrou.

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sequentemente, foi realizada a audiência arbitral, com observância do formalismo regulamentar e legal, cuja ata aqui se dá por inteiramente reproduzida; nessa ocasião, a Requerente juntou um documento aos autos.

II. SANEAMENTO

4. O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

O processo não enferma de nulidades.

Não existem quaisquer exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

III. VALOR DA CAUSA

5. Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1, 299.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 1.000,00 (mil euros).

IV. *THEMA DECIDENDUM*

6. A questão nuclear que o Tribunal Arbitral é chamado a decidir consiste em determinar se a Requerente é ou não devedora à Requerida do montante de € 1.000,00 (mil euros), resultante da utilização do

V. FUNDAMENTAÇÃO

V.1. DE FACTO

§1. FACTOS PROVADOS



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

7. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Requerida tem por objeto social o exercício de atividades referentes à emissão de moeda eletrónica e prestação dos serviços de pagamento elencados nas alíneas a), b), c), d) e e) do artigo 4.º, incluindo a concessão de crédito, nos termos previstos nos artigos 14.º, n.º 2, alínea b) e 15.º, todos do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, bem como o exercício da atividade de intermediação de crédito.

b) A Requerente é cliente do _____ instrumento de pagamento fornecido pela Requerida, tendo subscrito o “Acordo de Prestação de Serviços de Pagamento e Emissão de Moeda Eletrónica e de Atribuição de Crédito Acessório – (Débito, Crédito, Combo)” que, como documento n.º 3, está anexo à contestação e aqui se dá por inteiramente reproduzido.

c) Em novembro de 2023, a Requerente apurou que havia sido efetuado com o seu _____, entre 15 de outubro e 15 de novembro de 2023, uma compra/despesa no montante de € 1.000,00 (mil euros). [cf. declarações de parte da Requerente]

d) O aludido movimento com o _____ de que é titular a Requerente (carregamento de € 1.000,00 (mil euros)), foi realizado no dia 21.10.2023, a favor da entidade _____, conforme resulta do extrato emitido pela Requerida que, como documento n.º 1, está anexo à contestação e aqui se dá por inteiramente reproduzido. [cf., também, documento n.º 1 anexo à petição inicial]

e) A referida operação foi realizada *on-line*, através do *site/app*, tendo sido utilizados os dados do _____ de que é titular a Requerente e que foi autorizada/validada com um código “3D Secure” (meio de autenticação forte), enviado pela Requerida para o número de telemóvel associado ao “_____ da Requerente, no dia 21.10.2023. [cf. documento n.º 2 anexo à contestação]



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

f) O sistema “3D Secure Code” trata-se de um sistema de segurança para compras *on-line*, aplicável em *sites* aderentes ao serviço da MasterCard, pressupondo o envio de um código de autenticação (vulgo OTP) de 6 dígitos para o número de contacto móvel associado ao _____, sendo que só após a correta inserção do mesmo é que é validada a operação.

g) No concernente aos códigos OTP, a mensagem rececionada pela Requerente contém a informação sobre para qual ação é solicitado o mesmo.

h) Na mesma altura em que ocorreu a aludida operação com o _____ de que é titular a Requerente, esta recebeu uma comunicação de correio eletrónico – com um remetente e um teor idênticos à da comunicação de correio eletrónico que recebeu em 19.09.2024, cuja cópia juntou aos autos, no decurso da audiência arbitral, e aqui se dá por inteiramente reproduzida –, tendo, sequentemente, seguido as instruções que ali lhe eram dadas, designadamente, procedendo à instalação no seu telemóvel do que pensava ser uma aplicação do _____ e à inserção de diversos códigos que foi recebendo por mensagens (*sms*), sendo que tal aplicação ficou instalada no seu telemóvel até ela ter tomado conhecimento da realização da dita operação, momento em que a desinstalou. [cf. declarações de parte da Requerente]

i) À data dos factos, tal como agora, o número de telemóvel da Requerente é o _____ e o seu endereço de correio eletrónico é: _____
[cf. declarações de parte da Requerente]

j) No dia 21.10.2023, quer o número de telemóvel, quer o endereço de correio eletrónico associados ao “_____” de que é titular a Requerente foram alterados, respetivamente, para _____ e _____ [cf. documento n.º 2 anexo à contestação]

k) Entre as partes foram trocadas as comunicações reproduzidas nos documentos que, sob os números 2 e 3, estão anexos à petição inicial e aqui se dão por inteiramente reproduzidos.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

§2. FACTOS NÃO PROVADOS

8. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não há factos que se tenham por não provados.

§3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

9. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.

Não se deram como provadas nem não provadas as alegações feitas pelas partes e apresentadas como factos, consubstanciadas em afirmações meramente conclusivas e, por isso, insuscetíveis de prova e cuja veracidade terá de ser aquilatada em face da concreta matéria de facto consolidada.

Conforme indicado em cada uma das alíneas do probatório, a convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica e de uma adequada ponderação, à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade, do acervo probatório de natureza documental que foi carreado para os autos e das declarações de parte da Requerente, em conjugação com as alegações das partes nos respetivos articulados quando reportadas a factos pertinentes para a decisão que não se mostraram controvertidos.

V.2. DE DIREITO

10. Fixada a factualidade, provada e não provada, relevante para a apreciação e decisão da causa, importa agora subsumir a mesma ao quadro normativo concretamente aplicável, a fim de aquilatar se a Requerente é ou não devedora à Requerida do montante de € 1.000,00 (mil euros), resultante da aludida operação realizada com o ' de que a Requerente é titular.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

11. Conforme resultou provado, a Requerente é cliente do _____, instrumento de pagamento fornecido pela Requerida, tendo subscrito o “Acordo de Prestação de Serviços de Pagamento e Emissão de Moeda Eletrónica e de Atribuição de Crédito Acessório – _____ (Débito, Crédito, Combo)” que, como documento n.º 3, está anexo à contestação e aqui se dá por inteiramente reproduzido (cf. facto provado b)).

Tal Acordo – que consubstancia o “contrato de prestação de serviços de pagamento, de emissão de moeda eletrónica e de atribuição de crédito acessório a serviços de pagamento nos termos do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, celebrado entre o Titular e o Universo, intervindo na qualidade de partes, sujeito às presentes Condições Gerais e Condições Particulares” (cf. Cláusula 1.ª, n.º 1, alínea a), das respetivas Condições Gerais) – configura um contrato de adesão e, como tal, está subordinado ao regime jurídico constante do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (cf. artigo 1.º, n.º 2), de cujo artigo 5.º decorre para a Requerida um dever de comunicação, nos seguintes termos: as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas integralmente aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las (n.º 1); tal comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, atendendo à importância do contrato e à extensão e complexidade das cláusulas, seja possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência (n.º 2). O ónus da prova da comunicação adequada e efetiva incumbe ao contraente que submete a outrem as cláusulas contratuais gerais (n.º 3). Nos termos do subsequente artigo 6.º, decorre ainda para a Requerida um dever de informação, assim delineado: o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspeto nelas compreendidos cuja aclaração se justifique (n.º 1), devendo ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados (n.º 2).

Neste conspecto, importa salientar que a Requerente nada alegou, nem carrou para os autos, que infirme quer a subscrição do dito Acordo, quer o conhecimento e a compreensão integral das respetivas cláusulas contratuais atinentes à utilização do “Cartão



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

”, o que permite concluir pelo cumprimento dos aludidos deveres de comunicação e de informação, por parte da Requerida; pela mesma ordem de razões, considera-se também terem sido cumpridos os requisitos de informação estabelecidos no Título III do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro (diploma legal a que voltaremos adiante). Ademais, também nada foi aportado aos autos no sentido de colocar em causa a validade e eficácia de tais cláusulas contratuais, designadamente à luz do disposto nos artigos 15.º, 16.º, 21.º e 22.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro.

Como resulta da Cláusula 2.ª, n.º 3, das Condições Gerais do dito Acordo, ao subscrevê-lo, “o Titular adere às Condições Gerais e Condições Particulares que se obriga a cumprir, as quais regulam os serviços prestados e a concessão de crédito pelo Universo ao Titular objeto do Acordo”; na situação *sub judice*, importa ter particularmente em consideração o disposto na Cláusula 6.ª, relativa à segurança dos elementos de autenticação, e na Cláusula 16.ª, relativa a operações de pagamento não autorizadas, das ditas Condições Gerais e que aqui se dão por inteiramente reproduzidas.

12. O contrato de prestação de serviços de pagamento, de emissão de moeda eletrónica e de atribuição de crédito acessório a serviços de pagamento, celebrado entre as partes, está subordinado, designadamente, ao disposto no Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, que aprova o novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (doravante, abreviadamente designado por *RJSPME*), transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.

No âmbito deste diploma legal, importa aqui convocar, sobretudo, as seguintes normas atinentes aos direitos e obrigações relativas à prestação e utilização de serviços de pagamento:

“Artigo 103.º

Consentimento e retirada do consentimento

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1 - Uma operação de pagamento ou um conjunto de operações de pagamento só se consideram autorizados se o ordenante consentir na sua execução.

2 - O consentimento deve ser dado previamente à execução da operação, salvo se for acordado entre o ordenante e o respetivo prestador do serviço de pagamento que o mesmo seja prestado em momento posterior.

3 - O consentimento deve ser dado na forma acordada entre o ordenante e o respetivo prestador do serviço de pagamento.

4 - O consentimento do ordenante para executar uma operação de pagamento também pode ser dado através do beneficiário ou do prestador de serviços de iniciação de pagamentos.

5 - Na falta do consentimento referido nos números anteriores, considera-se que a operação de pagamento não foi autorizada.

6 - O consentimento pode ser retirado pelo ordenante em qualquer momento, mas nunca depois do momento de irrevogabilidade estabelecido nos termos do artigo 121.º

7 - O consentimento dado à execução de um conjunto de operações de pagamento pode igualmente ser retirado, caso em que qualquer operação de pagamento subsequente deva ser considerada não autorizada.

8 - Os procedimentos de comunicação e de retirada do consentimento são acordados entre o ordenante e o prestador ou os prestadores de serviços de pagamento envolvidos.

Artigo 104.º

Autenticação

1 - Os prestadores de serviços de pagamento aplicam a autenticação forte do cliente caso o ordenante:

- a) Aceda em linha à sua conta de pagamento;
- b) Inicie uma operação de pagamento eletrónico;



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

c) Realize uma ação, através de um canal remoto, que possa envolver um risco de fraude no pagamento ou de outros abusos.

2 - No que diz respeito à iniciação de operações de pagamento eletrónico a que se refere o n.º 1, alínea b), os prestadores de serviços de pagamento aplicam, em caso de operações de pagamento remotas, autenticação forte do cliente que inclua elementos que associem de forma dinâmica a operação a um montante específico e a um beneficiário específico.

3 - No que diz respeito ao n.º 1, os prestadores de serviços de pagamento adotam medidas de segurança suficientes para proteger a confidencialidade e a integridade das credenciais de segurança personalizadas dos utilizadores de serviços de pagamento.

(...)

Artigo 110.º

Obrigações do utilizador de serviços de pagamento associados aos instrumentos de pagamento

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.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Artigo 111.º

Obrigações do prestador de serviços de pagamento associados aos instrumentos de pagamento

1 - O prestador de serviços de pagamento que emite um instrumento de pagamento deve:

a) Assegurar que as credenciais de segurança personalizadas do instrumento de pagamento só sejam acessíveis ao utilizador de serviços de pagamento que tenha direito a utilizar o referido instrumento, sem prejuízo das obrigações do utilizador do serviço de pagamento estabelecidas no artigo anterior;

b) Abster-se de enviar instrumentos de pagamento não solicitados, salvo quando um instrumento deste tipo já entregue ao utilizador de serviços de pagamento deva ser substituído;

c) Garantir a disponibilidade, a todo o momento, de meios adequados para permitir ao utilizador de serviços de pagamento proceder à comunicação prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 110.º ou solicitar o desbloqueio nos termos do n.º 4 do artigo 108.º;

d) Facultar ao utilizador do serviço de pagamento, a pedido deste, os meios necessários para fazer prova, durante 18 meses após a comunicação prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 110.º, de que efetuou essa comunicação ou solicitou o desbloqueio nos termos do n.º 4 do artigo 108.º;

e) Impedir qualquer utilização do instrumento de pagamento logo que a comunicação prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 110.º tenha sido efetuada.

2 - O prestador de serviços de pagamento assegura que a comunicação a que se refere a alínea c) do n.º 1 é efetuada a título gratuito, cobrando apenas, e se for caso disso, os custos diretamente imputáveis à substituição do instrumento de pagamento.

3 - O risco do envio ao utilizador de serviços de pagamento de um instrumento de pagamento ou das respetivas credenciais de segurança personalizadas corre por conta do prestador do serviço de pagamento.

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



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Artigo 112.º

Comunicação e retificação de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas

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.

2 - Sempre que, relativamente à operação de pagamento em causa, o prestador do serviço de pagamento não tenha prestado ou disponibilizado as informações a que está obrigado nos termos do capítulo ii do presente título iii, não é aplicável o prazo máximo referido no número anterior.

(...)

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.

(...)

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

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



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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.

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 judiciais 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.

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços de pagamento do ordenante, se for caso disso, repõe a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada.

(...)

7 - Sempre que haja lugar ao reembolso ao ordenante, o prestador de serviços de pagamento que gere a conta deve, se for caso disso, repor a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada.

(...)

10 - Sempre que o ordenante não seja imediatamente reembolsado pelo prestador de serviços de pagamento, e não tenham sido detetados motivos razoáveis que constituam fundamento válido de suspeita de fraude, ou essa suspeita não tenha sido comunicada, por escrito, à autoridade judiciária nos termos da lei penal e de processo penal, são devidos ao ordenante juros moratórios, contados dia a dia desde a data em que o utilizador de serviços de pagamento tenha negado que autorizou a operação de pagamento executada, até à data do reembolso efetivo da mesma, calculados à taxa legal, fixada nos termos do Código Civil, acrescida de 10 pontos percentuais, sem prejuízo do direito à indemnização suplementar a que haja lugar.

Artigo 115.º

Responsabilidade do ordenante em caso de operação de pagamento não autorizada

1 - Em derrogação do disposto no artigo 114.º, o ordenante pode ser obrigado a suportar as perdas relativas às operações de pagamento não autorizadas resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, furtado, roubado ou da apropriação abusiva de um instrumento de pagamento dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, até ao máximo de (euro) 50.

2 - O disposto no n.º 1 do presente artigo não se aplica caso:

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

a) A perda, o furto, o roubo ou a apropriação abusiva de um instrumento de pagamento não pudesse ser detetada pelo ordenante antes da realização de um pagamento; ou

b) A perda tiver sido causada por atos ou omissões de um trabalhador, de um agente ou de uma sucursal do prestador de serviços de pagamento, ou de uma entidade à qual as suas atividades tenham sido subcontratadas.

3 - O ordenante suporta todas as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas, se aquelas forem devidas a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado de uma ou mais das obrigações previstas no artigo 110.º, caso em que não são aplicáveis os limites referidos no n.º 1.

4 - Havendo negligência grosseira do ordenante, este suporta as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, ainda que superiores a (euro) 50.

5 - Se o prestador de serviços de pagamento do ordenante não exigir a autenticação forte do ordenante, este não deve suportar quaisquer perdas relativas a operação de pagamento não autorizada, salvo se tiver agido fraudulentamente.

(...)

7 - Após ter procedido à comunicação a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 110.º, o ordenante não deve suportar quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, furtado, roubado ou abusivamente apropriado, salvo em caso de atuação fraudulenta.

8 - Se o prestador de serviços de pagamento não fornecer meios apropriados que permitam a comunicação, a qualquer momento, da perda, furto, roubo ou da apropriação abusiva de um instrumento de pagamento, conforme requerido pela alínea c) do n.º 1 do artigo 111.º, o ordenante não fica obrigado a suportar as consequências financeiras resultantes da utilização desse instrumento de pagamento, salvo nos casos em que tenha agido de modo fraudulento.”

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

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

A fim de delimitar os âmbitos de aplicação do n.º 1 e do n.º 4 do artigo 115.º do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, e, portanto, aquela que é a responsabilidade do ordenante em caso de operação de pagamento não autorizada, num caso e noutro, importa densificar o conceito de negligência grosseira.

Como se decidiu no acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, proferido em 18.12.2019, no processo n.º 45/17.1PHSXL.L1-3, a *“negligência é um juízo de censura ao agente por não ter agido de outro modo, conforme podia e devia. O traço fundamental situa-se, pois na omissão de um dever objectivo de cuidado ou diligência (não ter o agente usado aquela diligência exigida segundo as circunstâncias concretas para evitar o evento).*

Necessário ainda se torna que a produção do evento seja previsível (uma previsibilidade determinada de acordo com as regras da experiência dos homens, ou de certo tipo profissional de homens (...)) e só a omissão desse dever impeça a sua previsão ou a justa previsão.”

No mesmo sentido e abordando, ainda, o conceito de negligência grosseira, foi decidido o seguinte no acórdão do Tribunal da Relação do Porto, proferido em 18.06.2012, no processo n.º 212/10.9TTVNG.P1:

“A negligência consiste na omissão da diligência a que o agente estava obrigado ou, por outras palavras, na inobservância do dever objectivo de cuidado que lhe era exigível e, segundo a terminologia clássica, pode revestir várias formas: culpa levíssima, culpa leve e culpa grave. A primeira (culpa levíssima) ocorre quando o agente tiver omitido os deveres de cuidado que uma pessoa excepcionalmente diligente teria observado. A segunda (culpa leve) acontece quando o agente tiver deixado de observar os deveres de cuidado que uma pessoa normalmente diligente teria observado. A terceira (culpa grave) existirá quando o agente deixar de usar a diligência que só uma pessoa especialmente descuidada e incauta não teria observado.

A negligência grosseira corresponde à culpa grave ou lata, que os romanos apelidavam de nimia ou magna negligentia e que, segundo eles, consistia em non intelligere quod omnes intelligunt.”

13. Voltando ao caso concreto e tendo, particularmente, em consideração os factos provados e), f), g), h), i) e j), resulta, desde logo, dos mesmos que, face à negação, por parte

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



**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

da Requerente (enquanto utilizadora dos serviços de pagamento prestados pela Requerida), de que autorizou a aludida operação de pagamento (cf. factos provados c) e d))), a Requerida (enquanto prestadora dos serviços de pagamento) provou que aquela operação foi autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência do serviço por si prestado.

Ademais, resultou demonstrada a existência de negligência grosseira da parte da Requerente (enquanto utilizadora dos serviços de pagamento), porquanto, como ficou provado, na mesma altura em que ocorreu a aludida operação com o “Cartão de que é titular a Requerente, esta recebeu uma comunicação de correio eletrónico – com um remetente e um teor idênticos à da comunicação de correio eletrónico que recebeu em 19.09.2024, cuja cópia juntou aos autos, no decurso da audiência arbitral, e aqui se dá por inteiramente reproduzida –, tendo, sequentemente, seguido as instruções que ali lhe eram dadas, designadamente, procedendo à instalação no seu telemóvel do que pensava ser uma aplicação do “Cartão ” e à inserção de diversos códigos que foi recebendo por mensagens (*sms*), sendo que tal aplicação ficou instalada no seu telemóvel até ela ter tomado conhecimento da realização da dita operação, momento em que a desinstalou (cf. facto provado h)). Ora, não são necessárias grandes elucubrações para evidenciar que uma comunicação de correio eletrónico que se quer fazer crer ter sido enviada pela Requerida, mas que ostenta como remetente , não foi, com elevadíssimo grau de probabilidade, enviada pela Requerida. Além de que, como é por demais consabido, a generalidade das pessoas é diariamente alvo de “e-mails” que mais não são do que tentativas, mais ou menos elaboradas ou sofisticadas, de levarem os respetivos destinatários a divulgarem todo o tipo de dados pessoais que permitam o acesso indevido de terceiros às mais variadas esferas das suas vidas, sobretudo as de índole financeira, como é o caso de dados bancários; aliás, as mais diversas entidades públicas e privadas emitem amiúde comunicados a alertarem para os cuidados a ter com tais “e-mails” e outras comunicações eletrónicas de igual jaez. Acresce dizer que dúvidas não existem de que foi tal atuação da

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Requerente que permitiu que, no dia 21.10.2023, quer o número de telemóvel, quer o endereço de correio eletrónico associados ao “Cartão ” de que ela é titular fossem alterados, respetivamente, par. e (cf. facto provado j)), o que possibilitou que terceiros não autorizados acessem às credenciais e aos códigos necessários à utilização do seu “Cartão ”, designadamente para a realização da operação em causa nestes autos.

Nesta conformidade, sem necessidade de acrescidas considerações, resulta, pois, evidenciado, que assiste razão à Reclamada quando afirma que não pode *“assumir o valor decorrente de uma transação indevidamente autorizada, pelo facto de não terem sido tomadas as medidas preventivas e necessárias para salvaguarda de utilização indevida de pagamento Universo, por parte da Requerente”*; com efeito, como resulta do citado n.º 4 do artigo 115.º do Decreto-Lei n.º 91/2018, “havendo negligência grosseira do ordenante, este suporta as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, ainda que superiores a (euro) 50”.

VI. DECISÃO

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar improcedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, absolver a Reclamada dos pedidos formulados.

Sem custas (cf. artigo 16.º do Regulamento do CICAP).

Notifique.

Vila Nova de Gaia, 12 de novembro de 2024.

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Juiz Árbitro,

(Ricardo Rodrigues Pereira)