

Sentença

Processo nº 566/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

- 1. A questão submetida à apreciação do tribunal arbitral incide sobre a qualificação e tratamento jurídico de operações de pagamento realizadas por débito direto, alegadamente não autorizadas pelo utilizador.**
- 2. Está em causa a determinação dos efeitos jurídicos da eventual ausência ou revogação de autorização de débito, bem como a definição do prazo legal aplicável à solicitação de reembolso, à luz do regime previsto na Diretiva (UE) 2015/2366, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.**
- 3. O litígio coloca, assim, o problema de saber se o prestador de serviços de pagamento está ou não obrigado à devolução dos montantes debitados fora do prazo de 13 meses legalmente fixado para efeito.**

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral.

1. 2. A Reclamante peticiona que a Reclamada seja condenada a reembolsá-la na quantia de 949,20€ relativos a débitos diretos indevidos;

1.3. A Reclamada refuta qualquer responsabilidade relativa aos 5 anos de débitos diretos alegados pela Reclamante, referindo para o efeito a ausência de cancelamento da Reclamada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito a à devolução da quantia de 949,20 € relativos a débitos diretos que alega indevidos.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante é cliente da Reclamada, tendo conta aberta junto da mesma, doc 1;
2. A Reclamante, aquando da sua estadia como residente em Lisboa, realizou inscrição em um ginásio, (na altura com o nome de), tendo autorizado o pagamento das mensalidades por débito direto na sua conta;
3. A Reclamante deixou de residir em Lisboa em meados de setembro de 2021;
4. A Reclamante referiu que fez inscrição no ginásio em 02.05.19 tendo treinado, no mesmo, pela última vez em 06.03.20;
5. A Reclamante alegou que contactou a Reclamada via telefone com o intuito de cancelar a autorização de débito;
6. A Reclamante alegou ainda que, recentemente, verificou que a Reclamada continuava a dar autorização de débito para uma conta bancária easypay, tendo verificado que tal conta era titulada pelo referido ginásio;
7. A Reclamante foi entretanto apurar a situação tendo constatado que tais débitos estavam a ser autorizados mesmo depois de ela ter dado ordem de cancelamento;
8. A Reclamante alegou que mensalmente estava a ser cobrado na sua conta bancária a quantia de 33,90 €;

9. A Reclamante veio a constatar que tais débitos eram efetuados em uma conta poupança e que desconhecia ser titular da mesma, tendo acrescentado que não solicitou a abertura da mesma;

10. A Reclamante declarou que solicitou à Reclamada extratos da referida conta poupança, tendo-lhe sido disponibilizados apenas os extratos da conta corrente, doc 1;

11. A Reclamante efetuou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, docs 2 e 3;

12. A Reclamante informou que reportou à Reclamada, via correio, o seu cancelamento de débitos diretos e que parte destes débitos diretos lhe foram devolvidos pela Reclamada, desde fevereiro de 2024, mas que pretendia a devolução de todos eles, desde à 5 anos traz, no valor de 949,42 €, pois não se encontravam por si autorizados, docs 4 e 5;

13. A Reclamada alega que face às comunicações estabelecidas com a Reclamante em 13.02.25, e dado que a Reclamante não reconhecia as cobranças da entidade credora, a Reclamada revogou os dois débitos anteriores aquela data e à inativação da autorização do débito em conta;

14. A Reclamada alegou ainda que procedeu ao reembolso dos montantes debitados até 13 meses, a 06.02.25, doc 1 junto com a contestação;

15. A Reclamada esclareceu que apenas procedeu à inativação da autorização de débito em conta com base na documentação remetida pela entidade credora, o ginásio;

16. A Reclamada informou que a recolha de autorização incumbe às entidade credora nos termos do Regulamento SEPA e da lei aplicável;

17. A Reclamada referiu que a autorização do débito em conta 39886016308 foi ativada pela entidade credora em 02.05.19 e que para esta referencia foram apresentadas 109 cobranças até à data da inação da referida ordem em 13.02.25, docs 2.1 a 2.11 juntos com a contestação;

18. A Reclamada alegou que se limita a cumprir uma ordem de pagamento;

19. A Reclamada referiu ainda que a Reclamante aderiu ao serviço débito direto relativamente às mensalidades do ginásio;

20. A Reclamada declarou ainda que o fundamento para o débito a ultrapassa, pois trata-se da relação entre a Reclamante e o credor, no caso o ginásio;

21. A Testemunha da Reclamada, Subgerente do Balcão da Parede explicou o *modus operandi* da conta aberta pela Reclamada, tratando-se de uma conta serviço, abrangendo conta à ordem e poupança;

22. A Testemunha da Reclamada, , operativa em débitos diretos, esclareceu a existência de duas contas, tendo a conta dos débitos do ginásio sido a conta poupança, aliás conta essa referida ao ginásio para as operações de débito das mensalidades a pagar pela Reclamante;

23. A testemunha referiu ainda que na conta poupança não existe nenhum registo de cancelamento.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 11, 12, 14, 17.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 6, 8, 9 (relativamente a débitos efetuados em conta poupança), 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23.

Factos não provados: 5, 7, 9 (relativamente ao desconhecimento da Reclamante quanto à abertura de conta poupança) 10.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

Da legitimidade da Reclamada

No presente processo, o . assume a posição de prestador de serviços de pagamento da Reclamante, no âmbito de uma relação bancária contratual titulada pela abertura de contas bancárias e pela prestação de serviços de débito direto.

Nessa qualidade, detém legitimidade processual passiva para ser demandado em sede arbitral por alegadas irregularidades na execução de operações de pagamento, nos termos do artigo 30.º do Código de Processo Civil, aplicável *ex vi* artigo 1.º da Lei da Arbitragem Voluntária, conjugado com a legislação especial aplicável ao setor bancário e aos serviços de pagamento, designadamente a Diretiva (UE) 2015/2366 , transposta pelo Decreto-Lei n.º 91/2018.

A legitimidade do decorre, assim, da sua posição de parte na relação jurídica material controvertida, na medida em que sobre si recaem os deveres de execução, validação e eventual retificação das operações de pagamento contestadas pela Reclamante.

Contextualização da factologia

Ficou provado que a Reclamante não cancelou junto do banco o débito direto relativamente à conta onde os mesmos estavam autorizados por si, através do numero da conta fornecido ao credor, *in casu*, o ginásio supra referido.

A Reclamada procedeu à restituição dos 13 meses referidos nos termos do artigo 71º da DIRETIVA (UE) 2015/2366 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 25 de novembro de 2015 relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE,

2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE.

Artigo 71º Comunicação e retificação de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas

1. O utilizador de serviços de pagamento só obtém do prestador de serviços de pagamento a retificação de uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada se comunicar ao prestador de serviços de pagamento sem demora indevida, **logo que delas tiver tomado conhecimento, as operações desse tipo que deem origem a uma reclamação, nomeadamente ao abrigo do artigo 89º, e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da datado débito.** (...)

A Reclamante alegou que desconhecia a conta poupança, mas verificou-se que essa conta foi movimentada, doc 2 junto da Reclamação inicial, aliás de onde também constam as transferências transferências essas para o ginásio referido nos presentes autos.

A Reclamante alegou que a Reclamada não exibiu extratos da conta poupança, sendo que os mesmos fazem parte dos extratos disponibilizados por esta, cf. Doc 1 junto com a reclamação inicial e docs 2.1 a 2.7 juntos com a contestação.

3.1.4 Direito

A. Enquadramento normativo

A relação entre a Reclamante (utilizadora de serviços de pagamento) e a Reclamada (prestadora de serviços de pagamento – Banco) rege-se pelo regime jurídico dos serviços de pagamento, designadamente pela Diretiva (UE) 2015/2366, transposta para o ordenamento jurídico português pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro.

Nos termos do artigo 71.º da Diretiva (UE) 2015/2366, o utilizador só pode obter a retificação de operações não autorizadas se as comunicar sem demora

injustificada e, em qualquer caso, num prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito.

Art. 71.º, n.º 1: “O utilizador de serviços de pagamento só obtém do prestador de serviços de pagamento a retificação de uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada se comunicar ao prestador de serviços de pagamento sem demora indevida, logo que delas tiver tomado conhecimento, (...) e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito.”

B. Aplicação ao caso concreto

a) Débitos diretos não autorizados

A Reclamante sustenta que não autorizou os débitos em conta poupança referentes às mensalidades do ginásio após deixar de o frequentar. Porém, ficou provado (factos provados 9, 21, 22, 23) que:

- A conta poupança existia e era conhecida da Reclamante;
- Os débitos estavam a ser executados nessa conta desde 2019;
- Não houve cancelamento expresso da autorização junto da Reclamada.

Apesar de a Reclamante alegar ter solicitado o cancelamento via telefone e correio (facto 5 e 12), o tribunal arbitral não considerou provada a comunicação efetiva do cancelamento ao . no que respeita à conta poupança. Assim, à luz do artigo 64.º do mesmo diploma, a autorização inicial de débito mantém-se válida enquanto não for expressamente revogada junto do prestador de serviços de pagamento.

b) Responsabilidade da Reclamada

A Reclamada, como prestadora de serviços de pagamento, cumpriu o seu dever de:

- Efetuar os débitos de acordo com a autorização ativa no sistema SEPA;
- Restituir, após comunicação da Reclamante, os débitos referentes aos 13 meses anteriores, conforme disposto no artigo 71.º, n.º 1.

Assim, a Reclamada responde apenas pelos débitos efetuados nos 13 meses anteriores à comunicação da Reclamante, não tendo de restituir valores anteriores.

c) Inexistência de obrigação de devolução integral (5 anos)

A pretensão da Reclamante de ver devolvidos os montantes dos últimos 5 anos (949,42 €) não pode proceder, uma vez que a Diretiva e a legislação nacional estabelecem um prazo objetivo máximo de 13 meses, ultrapassado o qual caduca o direito à devolução, mesmo em caso de alegada não autorização.

C. Distribuição de deveres entre credor e banco

Nos termos do Regulamento SEPA, é ao beneficiário (neste caso, o ginásio) que cabe recolher a autorização do devedor. O banco age como mero executante da ordem de débito, desde que exista uma autorização válida.

Assim, qualquer litígio quanto à subsistência ou validade da relação contratual entre a Reclamante e o ginásio é da responsabilidade do credor. A Reclamada não tem competência para verificar essa relação, apenas deve atuar mediante a existência (ou cancelamento) da autorização de débito em conta.

D. Princípio da proteção do utilizador e ónus da prova

Nos termos da Diretiva, o prestador de serviços de pagamento deve, em regra, provar que:

- A operação foi autorizada;
- Foi corretamente registada e não afetada por avaria técnica.

No presente caso, a Reclamada juntou prova documental de que a autorização de débito se encontrava ativa até 13.02.202 (facto 17). Não foi feita prova de revogação anterior por parte da Reclamante, nem de que tenha havido falha técnica.

Em suma,

A autorização de débito estava ativa, e a Reclamada agiu conforme os normativos SEPA e a PSD2, executando as operações válidas.

A Reclamada cumpriu o disposto no art. 71.º da Diretiva (UE) 2015/2366, ao proceder à restituição dos valores debitados nos 13 meses anteriores à reclamação.

A pretensão da Reclamante à restituição integral dos montantes debitados nos últimos 5 anos não tem fundamento jurídico, por se encontrar fora do prazo de 13 meses previsto legalmente.

A relação entre a Reclamante e o ginásio (credor) é estranha à responsabilidade do banco, que não tem obrigação de verificar a validade da relação contratual subjacente.

4. Decisão

Em face do exposto, decide-se:

Julgar improcedente o pedido de reembolso integral dos montantes debitados na conta da Reclamante nos últimos 5 anos, por ausência de fundamento legal que sustente a restituição para além do prazo de 13 meses previsto no artigo 71.º da Diretiva (UE) 2015/2366;

Consequentemente,

Absolver a Reclamada do pedido formulado pela Reclamante.

Notifique-se.

Porto 02.06.25

A Juiz-Árbitro

