

## Sentença

**Processo nº 2686/24**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

**Sumário**

**I - A verificação de identidade é um procedimento fundamental para assegurar a autenticidade e segurança em diversos atos jurídicos e transações.**

**II - Embora o artigo 48.º do Código do Notariado se refira especificamente aos atos notariais, a sua aplicação pode ser feita analogicamente a outros atos que exijam a confirmação da identidade dos envolvidos.**

**III - A aplicação analógica deste dispositivo em outras áreas, como no encerramento de contas bancárias, garante que a identidade dos intervenientes seja corretamente validada, assegurando a segurança jurídica dos processos.**

### 1. Relatório

1.1. O Reclamante pretende que a Reclamada encerre a conta bancária titulada pelo Reclamante e pelo seu pai, estando apenas o Reclamante presencialmente, exibindo formulário da Reclamada para o efeito, possuindo este a assinatura dos dois titulares da conta, e cópias dos respetivos cartões de cidadão.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação.

1.3. As partes estiveram presentes na audiência arbitral.

1.4 A Reclamada alegou a necessidade de cumprimento dos seus procedimentos internos, bem como a imposição legal da presença do titular do cartão de cidadão para a verificação da identidade e a respetiva leitura dos dados.

## 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito ao encerramento da sua conta bancária apenas com a sua presença e a exibição de formulário preenchido e assinado pelos dois titulares, muito embora um deles ausente, e cópia dos respetivos cartões de cidadão.

## 3. Fundamentação

### 3.1 Dos Factos

1. O Reclamante é um titular, juntamente com o seu pai, de uma conta bancária junto da Reclamada com o nº
2. O Reclamante deslocou-se em 26 de junho de 2024 à agência da Reclamada (BESSA) para proceder ao encerramento da referida conta;
3. O Reclamante, para o efeito, exibiu um requerimento assinado por ambos os titulares da conta, onde solicitava o respetivo encerramento e transferência do saldo existente;
4. O Reclamante exibiu ainda cópia dos cartões de cidadão de ambos os titulares, doc 1
5. O Segundo titular da conta, , não esteve presente aquando do pedido;
6. A Reclamada recusou o encerramento da respetiva conta, alegando que tal somente poderia ocorrer com a assinatura presencial dos titulares daquela;
7. O Reclamante solicitou suporte legal para tal recusa, alegando que aquela exigência não constava das condições gerais de abertura de conta e prestação de serviços, doc 11;
8. O Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 1;
9. A Reclamada respondeu à reclamação no dia 2 de julho de 2024 reafirmando a necessidade de estarem presentes os respetivos titulares, doc 2;
10. O Reclamante enviou mensagem através da Direta *online* à gestora de conta reportando o sucedido, doc 3;

11. A gestora respondeu ao Reclamante referindo o normativo interno existente e justificativo da exigência presencial dos titulares da conta para o respetivo encerramento, doc 3;
12. O Reclamante voltou a apresentar nova reclamação em 03 de setembro de 2024 através de Direta para a gestora de conta alegando a não necessidade da presença de todos os titulares da conta, pois a mesma não emerge das condições gerais, cláusulas 19.3 e 20, docs 4 e 11;
13. A Reclamada respondeu ao Reclamante em 13 de setembro de 2024 reiterando a informação prestada e a necessidade da presença de todos os titulares da conta para o respetivo encerramento, doc 5;
14. O Reclamante em 19 de setembro de 2024 voltou a alegar falta de normativo para o efeito, doc 6;
15. A Reclamada respondeu ao Reclamante em 23 de setembro de 2024, reiterando tudo o que anteriormente dissera, doc 6;
16. Paralelamente ao desenrolar destas trocas de mensagens entre Reclamante e Reclamada, o Reclamante apresentou uma queixa ao Banco de Portugal tendo este respondido que o comportamento da Reclamada indicia infração às normas que regulam a sua atividade, doc 7;
17. O Reclamante reclamou, novamente, junto da Reclamada, tendo esta respondido em 30 de setembro de 2024 que reafirmava todas as informações prestadas em anteriores contactos, doc 8;
18. O Reclamante enviou uma missiva por correio ao Conselho de Administração da , tendo a mesma sido entregue em 23 de outubro de 2024, doc 9;
19. O Conselho de Administração não respondeu até a presente data ao Reclamante;

20. A Reclamada, através da Direta, respondeu ao Reclamante no dia 17 de dezembro de 2024 reiterando a necessidade da presença de todos os titulares da conta ara proceder ao encerramento da mesma, doc 10;

21. A Reclamada audiência de julgamento, através da sua Mandatária, referiu o *modus operandi* da verificação de identidade com base na lei, alegando ainda os deveres constantes do aviso do Banco de Portugal, aviso nº1/ 2022, docs a páginas 81 a 85, frente e verso, dos presentes autos.

### **3.1.2 Dos Factos Provados**

Resultam provados todos os factos elencados.

Na formação da sua convicção, teve ainda o tribunal arbitral, em atenção, a prova acessória produzida em audiência de julgamento.

### **3.2 Do Direito**

A questão central conexionada com o pedido do Reclamante está em saber se a Reclamada pode exigir a presença física de ambos os titulares de uma conta bancária para proceder ao seu encerramento, quando um dos titulares já expressou a sua vontade de encerrar a conta e apresentou a documentação, formulário preenchido e assinado pelos dois titulares, copia dos cartões de cidadão, estando apenas um deles presente.

#### **A - A verificação da identidade**

Nos termos do artigo 48.º do Código do Notariado, que prevê a verificação de identidade dos outorgantes, dispõe-se que a verificação da identidade dos envolvidos em atos jurídicos pode ser feita através de diferentes meios, incluindo o conhecimento pessoal do notário ou a apresentação de documentos oficiais, como o bilhete de identidade, passaporte, ou outros documentos equivalentes.

Embora este artigo esteja mais diretamente relacionado com atos notariais, a sua lógica aplica-se, por analogia, à verificação de identidade em transações bancárias, como o encerramento de uma conta, sendo imperativo que a identidade de quem efetua o pedido seja confirmada de acordo com os meios legais previstos.

## **B. Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto - MEDIDAS DE COMBATE AO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO**

### Artigo 11.º Deveres preventivos

*1 - As entidades obrigadas estão sujeitas, na sua atuação, ao cumprimento dos seguintes deveres preventivos:*

*(...) b) **Dever de identificação e diligência;***

### Artigo 12.º Sistema de controlo interno

*1 - As entidades obrigadas definem e asseguram a aplicação efetiva das políticas e os procedimentos e controlos que se mostrem adequados: (...)*

*b) ao cumprimento, pela entidade obrigada, das normas legais e regulamentares em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.*

*(...)*

*h) A instituição de mecanismos de controlo da atuação dos colaboradores da entidade obrigada cujas funções sejam relevantes para efeitos da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, qualquer que seja a natureza do respetivo vínculo; (...).*

Nesta esteira atente-se ainda ao disposto no artigo 13.º sobre a responsabilidade do órgão de administração e ao artigo 18.º do mesmo diploma sobre procedimentos e sistemas de informação em geral. Esta última disposição estabelece que:

*1 - As entidades obrigadas aplicam as ferramentas ou os sistemas de informação necessários à gestão eficaz do risco de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo e ao cumprimento do quadro normativo aplicável nesse domínio.*

*2 - Sem prejuízo do disposto em regulamentação setorial, as ferramentas e os sistemas a que se refere o número anterior permitem:*

*a) O registo dos dados identificativos e demais elementos relativos aos clientes, seus representantes e beneficiários efetivos, bem como das respetivas atualizações; (...).*

O artigo 23.º relativo ao dever de identificação e diligência dispõe ainda que:

*1 - As entidades obrigadas observam os procedimentos de identificação e diligência previstos na presente secção quando: a) estabeleçam relações de negócio; (...).*

No mesmo sentido de exigência de procedimentos que atestem a identidade das partes de forma inequívoca e segura atente-se à norma do artigo 24º, nº 1 alínea a):

*1 - A identificação dos clientes e dos respetivos representantes é efetuada:*

*a) No caso de pessoas singulares, mediante recolha e registo dos seguintes elementos identificativos:*

*i) Fotografia*

*ii) Nome completo;*

*iii) Assinatura;*

*iv) Data de nascimento;*

*v) Nacionalidade constante do documento de identificação;*

*vi) Tipo, número, data de validade e entidade emitente do documento de identificação;*

*vii) Número de identificação fiscal ou, quando não disponha de número de identificação fiscal, o número equivalente emitido por autoridade estrangeira competente;*

*viii) Profissão e entidade patronal, quando existam;*

*ix) Endereço completo da residência permanente e, quando diverso, do domicílio fiscal;*

*x) Naturalidade;*

*xi) Outras nacionalidades não constantes do documento de identificação; (...).*

Reiterando a necessidade de observância de regras sobre a identificação dos clientes estabelece-se o artigo 25.º o seguinte:

1 - Para efeitos da verificação da identificação das pessoas singulares, as entidades obrigadas exigem sempre a apresentação de documentos de identificação válidos, dos quais constem os elementos identificativos previstos nas subalíneas i) a vi) da alínea a) do n.º 1 do artigo anterior.

2 - A comprovação dos dados referidos no número anterior é efetuada pelos seguintes meios, sempre que os clientes e os respetivos representantes disponham dos elementos necessários para o efeito e manifestem à entidade obrigada a intenção de recorrer aos mesmos (...).

Por fim, o artigo 50º, nº 1 prevê o dever de as entidades **recusarem** iniciar relações de negócio, realizar transações ocasionais ou efetuar outras operações, **quando não obtenham**: a) Os elementos identificativos e os respetivos meios comprovativos previstos para a identificação e verificação da identidade do cliente, do seu representante e do beneficiário efetivo, incluindo a informação para a aferição da qualidade de beneficiário efetivo e da estrutura de propriedade e de controlo do cliente; (...).

#### **C - Da Legalidade da Exigência de Presença Física de Ambos os Titulares**

A Reclamada, ao exigir a presença física de ambos os titulares para o encerramento da conta, agiu em conformidade com as disposições legais aplicáveis, e ainda de acordo com o Aviso nº 1/2022 do Banco de Portugal, bem como das suas políticas internas que, no intuito de garantir a segurança e a conformidade com os requisitos de verificação de identidade, podem estabelecer tais exigências.

A prática da Reclamada visa assegurar que o pedido de encerramento da conta seja realizado de forma segura e legítima, evitando fraudes ou erros no processo.

Entende-se, assim,

Improcedente a reclamação interposta pelo Reclamante, mantendo-se a exigência de presença física de ambos os titulares da conta bancária nº 01580008849600 para o seu encerramento,

A Reclamada não é obrigada a proceder ao encerramento da conta e à eventual transferência do saldo existente, enquanto a exigência de presença física de ambos os titulares não for cumprida.

#### **4. Decisão**

Consequentemente, absolve-se a Reclamada do pedido formulado pelo Reclamante.

Notifique-se.

Porto 15.03.25

A Juiz-Árbitro,

