

SENTENÇA

PROC Nº. 1242/2026

CICAP

PORTO

Reclamante: R [REDACTED], devidamente identificada nos autos.

Reclamadas:

- B [REDACTED], SA, devidamente identificada nos autos.
- S [REDACTED], SA, devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

- Foi alegada, provada e julgada procedente por decisão constante em ata da 2ª. sessão da audiência de julgamento arbitral, a exceção da ilegitimidade passiva da reclamada S [REDACTED] SA e como tal foi absolvida da instância.

- O reclamante não provou nenhum facto alegado na reclamação, quando sobre este recaía o ónus da prova. O reclamante e o seu representante optaram pela ausência apesar de devidamente notificados das datas das audiências arbitrais.

- A reclamada, por sua vez demonstrou que assegurou o cumprimento de todas as obrigações legais que sobre esta impendem e constam do RJSPME.

- Verificou-se, assim, a legitimidade das ordens de pagamento emitidas pelo reclamante, com a verificação de todos os requisitos de segurança.

- Daí a sentença proferida

Legislação:

RJSPME – DL nº. 91/2018 de 12/11

CC – Ónus da prova

- O pedido formulado

O reclamante peticiona que as reclamadas sejam solidariamente condenadas a:

- a) proceder à anulação do saldo devedor,
- b) reconhecer como não autorizadas as operações realizadas em 23/9/26, na quantia de 5000,00 €,
- c) restituir a quantia de 979,98 €,
- d) comunicar ao Banco de Portugal as referidas operações.

- Saneamento processual

Foi alegada pela reclamada S [REDACTED] SA, a exceção dilatória da ilegitimidade passiva, pelos motivos factuais indicados na contestação apresentada.

Tal exceção foi objeto de decisão na 2ª. sessão da audiência arbitral.

Desta feita o tribunal reconheceu e julgou procedente a referida exceção e absolveu esta reclamada da instância.

Prosseguindo os autos entre o reclamante e a reclamada B [REDACTED] SA.

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Não foram alegadas outras exceções dilatórias, nem perentórias

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e devidamente disciplinada por lei.

- Fixação do valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 5000,00 €.

- A reclamação (de forma resumida)

O reclamante é titular da conta de depósitos à ordem identificada no art 4º. da contestação e domiciliada no B [REDACTED].

O cartão de débito está associado à aplicação MB WAY, através do nº. de telefone do reclamante – 93 [REDACTED].

Em 17/9/25, o saldo disponível nesta conta cifrava-se em 0,00 euros

Em 23/9/25, o registo bancário do B [REDACTED], exibiu 6 transferências via MB Way, no valor total de 5000,00 €, para terminais telefónicos terminados em 1036 e 3342

O reclamante não teve qualquer participação nestas transferências.

O reclamante tomou conhecimento destas operações em 9/10/25, data em que a entidade patronal transferiu o salário mensal, na quantia de 979,98 €.

Nesse dia deparou-se com um saldo negativo de -4037,18 €, tendo a reclamada B█ retirado a totalidade do salário para compensar um crédito.

A reclamada informou-o que a dívida lhe era imputável, tendo o BPI cobrado juros a taxas de 14,85% e 18,55%.

Em 28/1/26, o reclamante apresentou reclamação formal à reclamada B█, sem que o saldo fosse reposto.

(cfr a documentação junta)

- A citação

Devidamente citadas as reclamadas apresentaram contestação, fizeram-se representar, e compareceram em audiência de julgamento arbitral.

- A contestação da reclamada S█ SA

Alegou e provou a ilegitimidade passiva. Foi decidida em audiência arbitral e consta da ata respetiva.

Daí que, quanto a esta reclamada nada mais há para apreciar.

- A contestação da reclamada B [REDACTED]

A reclamada impugnou os factos que se encontrem em contradição com a defesa considerada no seu conjunto, e apresentou prova documental, tendo concluído pela improcedência da reclamação e consequente absolvição dos pedidos formulados

Assim,

Desde logo refere que o reclamante autorizou as referidas operações de pagamento.

Os registos existentes na reclamada demonstram que:

- Em 23/9/25, entre as 21.50H e as 22.00H, foram realizadas 5 transferências [REDACTED],

- Na quantia global de 5000,00 €.

- A aplicação [REDACTED] tinha associado o telemóvel nº. 93 [REDACTED],

- Registado no B [REDACTED] como pertencente ao reclamante.

- As operações foram efetuadas em ambiente digital e validadas mediante a utilização do PIN [REDACTED] ou dados biométricos.

- A anomalia técnica pontual que o B [REDACTED] reconhece ter existido não respeitou aos mecanismos de autenticação, autorização ou validação pessoal das operações, nem permite concluir que as transferências tenham sido efetuadas por terceiro ou sem intervenção do instrumento de pagamento associado ao reclamante.

- As operações foram efetuadas com recurso a mecanismo de autenticação forte, através de elementos pessoais, confidenciais e

intransmissíveis, que apenas o reclamante conhecia, acedia e controlava.

- O reclamante não tomou conhecimento dos movimentos, apenas em 9/10/25 conforme referiu na reclamação,

logo no próprio dia 23/9/25, pelas 21.36H, o reclamante acedeu à BPI App, consultando um saldo nulo e voltou a aceder pelas 22.25H, quando a conta já apresentava saldo devedor de 5000,00 € - docs juntos.

- O reclamante não comunicou ao B [REDACTED] qualquer alegada utilização indevida, não apresentou participação policial e não solicitou a devolução das quantias.

- A entrada na conta de depósitos da quantia de 979,98 €, não foi objeto de qualquer retenção arbitrária, apenas foi refletida contabilisticamente na conta onde existia um saldo devedor.

- A anomalia técnica aceite pela B [REDACTED] respeitou apenas à validação do saldo disponível, tendo permitido que as operações fossem realizadas a descoberto.

- O B [REDACTED] tentou contactar o reclamante a 25/9/25 e 26/9/25, disponibilizou comunicação formal em 7/10/25 e só em 3/11/25 houve contacto do reclamante com o B [REDACTED], e não em 9/10/25 conforme alega na reclamação.

- As operações em causa resultaram de transferências efetuadas pelo reclamante emitidas em ambiente digital, através do serviço [REDACTED], associado ao reclamante e ao nº. de telefone por este registados junto ao BPI

(Cfr toda a documentação junta com a contestação)

- Da prova

Resulta claro e perceptível dos autos, da prova resultante da audiência arbitral e dos documentos juntos que:

- Em 23/9/25, entre as 21.50H e as 22.00H, foram efetuadas 5 (cinco) transferências através da aplicação [REDACTED],

- Com a quantia global de 5.000,00 €.

- À aplicação [REDACTED] estava associado o telemóvel nº. 93 [REDACTED], que foi registado pelo reclamante, no B [REDACTED], como a este pertencente,

- As operações foram efetuadas em ambiente digital e devidamente validadas mediante a utilização do PIN [REDACTED] ou dados biométricos.

- As operações foram efetuadas com recurso a mecanismo de autenticação forte, através de elementos pessoais, confidenciais e intransmissíveis, que apenas o reclamante conhecia, acedia e controlava.

- O reclamante tomou conhecimento dos movimentos, no próprio dia (23/9/25) e não apenas em 9/10/25 como referiu na reclamação,

- No próprio dia 23/9/25 das operações, pelas 21.36H, o reclamante acedeu à [REDACTED], consultando um saldo nulo.

- Voltou a aceder à [REDACTED] pelas 22.25H, quando a conta já apresentava saldo devedor de 5000,00 € - docs juntos.

- A reclamada B [REDACTED], efetuou vários contactos infrutíferos para o reclamante em 25/9/25 e 26/9/25,

- Enviou comunicação formal escrita em 7/10/25,

- Apenas em 3/11/25 houve contacto do reclamante com o B█, e não em 9/10/25 conforme alega na reclamação. (Cfr docs juntos)

- A entrada na conta do reclamante da quantia de 979,98 €, não foi objeto de qualquer retenção arbitrária pelo B█. Foi refletida contabilisticamente na conta onde existia um saldo devedor.

- As operações efetuadas resultaram de transferências ordenadas pelo reclamante emitidas em ambiente digital, através do serviço █, associado ao reclamante e ao n.º. de telefone por este registados junto ao B█.

- O reclamante não comunicou ao B█ qualquer alegada utilização indevida, não apresentou participação policial, nem solicitou a devolução das quantias.

- A anomalia técnica aceite pela reclamada B█ respeitou apenas à validação do saldo disponível, que permitiu que as operações fossem realizadas a descoberto. Não respeita aos mecanismos de autenticação, autorização ou validação pessoal das operações, nem permite concluir que as transferências tenham sido efetuadas por terceiro ou sem intervenção do instrumento de pagamento associado ao reclamante.

- Apreciação da prova

Ficaram provados todos os factos alegados pela reclamada B█. Esta conseguiu afastar a responsabilidade que lhe estava a ser imputada pelo reclamante.

O reclamante, por sua vez, não provou nenhum dos factos que alega, quando sobre este recai o ónus da prova.

A regra do ónus da prova consta do artigo 342.º do CC, onde se estabelece que quem invoca um direito tem de provar os factos que o

sustentam, enquanto que a parte contrária deve provar os factos que impeçam, alterem ou extingam esse direito.

Não existe no caso concreto a inversão do ónus da prova prevista no artigo 344.º, por inexistência de presunção Legal.

A reclamada cumpriu as regras previstas no DL n.º 91/2018, de 12 de novembro, REGIME JURÍDICO DOS SERVIÇOS DE PAGAMENTO E DA MOEDA ELETRÓNICA, mais precisamente os arts 113º. e ss, sendo certo que a reclamada B [REDACTED], juntou documentação na qual se verifica que nas datas e horas já indicadas nesta sentença, o reclamante efetuou 5 (cinco) transferências através da aplicação [REDACTED], na quantia global de 5.000,00 €.

Ainda que, a aplicação [REDACTED] estava associado ao telemóvel nº. 933160482, que foi registado pelo reclamante, no B [REDACTED], como sendo sua pertença e contacto.

As operações foram efetuadas em ambiente digital e devidamente validadas mediante a utilização do PIN - [REDACTED] ou dados biométricos.

As operações foram efetuadas com recurso a mecanismo de autenticação forte, através de elementos pessoais, confidenciais e intransmissíveis, que apenas o reclamante conhecia, acedia e controlava.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados, é de concluir que cabe ao reclamante o ónus da prova quanto à prática dos factos, aos danos existentes e prejuízos sofridos e essencialmente à direta conexão entre estes e o agente da prática dos mesmos (a reclamada [REDACTED]).

Tal não foi estabelecido.

Julga-se,

A presente reclamação improcedente e, em consequência,
determina-se a absolvição da reclamada dos pedidos formulados.

Registe e notifique

Porto, 26 de agosto de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro