

**Processo n.º 74/2025**

**Sentença n.º 208/2025**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. --- e pela advogada-estagiária ----;

**Reclamada:** ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos.

## **2. SUMÁRIO**

**I.** A competência do Tribunal em sede de arbitragem necessária estabelecida pelo artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho é delimitada, entre outros requisitos cumulativos, pela existência de um conflito de consumo;

**II.** Nos termos do artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo “[o] Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL”;

**III.** Neste sentido, não pode o Tribunal conhecer das questões relacionadas com a burla ou a fraude praticada contra o consumidor a nível de responsabilidade criminal, mas tão-somente da eventual responsabilidade civil da Reclamada em sede contratual;

**IV.** Centrando-se a argumentação da Reclamante na existência de uma fraude, relevando quem criou e geriu o website utilizado, bem como estando em causa a disponibilização ou usurpação das credenciais de autenticação bancária da Reclamante, não pode o Tribunal declarar-se competente para o presente litígio.

### 3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio, na sequência de um contrato de *homebanking* com a Reclamada pedir a condenação desta no pagamento de uma indemnização no total de 2.974,87 € (dois mil novecentos e setenta e quatro euros e oitenta e sete cêntimos) que foram retirados da sua conta no âmbito da fraude a que alega ter sido sujeita.

De acordo com a Reclamante, já é cliente da Reclamada desde 2012 e recebeu em dezembro de 2022 um novo cartão de débito, que alega lhe ter sido informado por telefone também funcionaria como de crédito.

Posteriormente, sustenta que no dia 09.07.2023 foi vítima de uma fraude: tendo realizado uma venda online, foi convencida alegadamente pelo burlão a simular dois pagamentos de valores elevados de modo a certificar a sua conta bancária para receber o valor da venda que realizou. Alega que, após validar os mesmos, tomou consciência do que estava a suceder, contactou a Reclamada para cancelarem o seu cartão, anularem as transferências e apresentou queixa na Polícia Judiciária. No cumprimento das suas obrigações legais, a Reclamada creditou temporariamente o montante na conta da Reclamante.

Após averiguação interna do processo de fraude, a Reclamada voltou a debitar o montante na conta da Reclamante. Neste sentido, peticiona ao Tribunal a condenação da Reclamada na devolução do montante de 2.974,87 € (dois mil novecentos e setenta e quatro euros e oitenta e sete cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, impugna o alegado pela Reclamante, sustentando que agiu de forma diligente e de acordo com todos os deveres contratuais e legais que lhe são impostos. Neste contexto, alega que os pagamentos em causa foram autorizados mediante a utilização de autenticação forte, nos termos do imposto pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro e que foi a Reclamante que voluntariamente – e por negligência grosseira – forneceu os elementos aos alegados burlões. Finalmente, alega que estamos perante transações bancárias internacionais que já tinham sido consumadas e que, nesse sentido, já não podiam ser revertidas. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes alcançando acordo.

#### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

##### **4.1. DE FACTO**

##### **4.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Na data de 09.07.2023, a Reclamante já era titular de uma conta bancária junto da Reclamada, domiciliada na Agência do Campo Grande, à qual se encontra associado o cartão de débito n.º 4061 7015 4515 2267;
- b) A referida conta bancária tem associado o serviço de *homebanking* da Reclamada --, com o n.º 3282411;
- c) Em 09.07.2023, a Reclamante autorizou dois pagamentos bancários no cômputo total de 2.974,87 (dois mil novecentos e setenta e quatro euros e oitenta e sete cêntimos);
- d) Na mesma data a Reclamante contactou a linha de apoio da Reclamada e pediu que as transferências fossem canceladas;
- e) Na mesma data, pelas 16h20, apresentou queixou na Polícia Judiciária;
- f) A Reclamante voltou no mesmo dia a contactar a linha telefónica da Reclamada pedindo o cancelamento das transações;
- g) Na mesma data enviou para a Reclamada uma mensagem de correio eletrónico, na qual juntou cópia da queixa apresentada na Polícia Judiciária;
- h) Na data de 19.07.2023 foi aberto junto da Agência da Conde Valbom, na cidade de Lisboa, um processo de fraude, ao qual foi atribuído o n.º 01223013531;
- i) Os pagamentos foram validados pela Reclamante.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Quem criou o website através do qual a Reclamante recebeu as alegadas instruções para validar o pagamento;
- b) Como tiveram os alegados burlões a hipótese de contactar a Reclamante;
- c) Qual a identidade dos alegados burlões;
- d) Como conseguiram os alegados burlões inciar as transações bancárias que a Reclamante autorizou;
- e) Em que condições autorizou a Reclamante essas transferências.

#### **4.1.3 Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se nos documentos juntos aos autos pelas partes, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações de parte da Reclamante. Em virtude da linha argumentativa das partes e do cerne do litígio, não foram, mediante sugestão do Tribunal com a qual a Reclamada concordou, ouvidas as testemunhas da Reclamada, dado que estas em nada poderiam ajudar a ultrapassar a questão central: a incompetência do Tribunal.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Na apreciação da prova produzida, o Tribunal lançou mão das regras relativas à distribuição do ónus da prova previstas no artigo 342.º do CC, onde se determina, no n.º 1, que cabe ao Reclamante fazer prova dos factos constitutivos do seu direito e no n.º 2 que cabe à Reclamada fazer prova dos factos modificativos ou extintivos do direito alegado pelo Reclamante.

Todos os factos considerados como provados resultaram dos documentos aduzidos aos autos pela Reclamante, bem como pela Reclamada.

Quanto aos factos não provados a) a e), estamos matéria de facto intrinsecamente ligada à prática do alegado ilícito criminal, pelo que não foram juntos aos autos elementos que permitissem ao Tribunal conhecer da mesma.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

#### **4.2. DE DIREITO**

\*

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Cumpre, no entanto, conhecer da competência do Tribunal para conhecer do presente litígio.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), o Tribunal arbitral é, em sede de arbitragem necessária, competente para conhecer “[d]os conflitos de consumo de reduzido valor económico (...) quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Pelo exposto, do quadro legal vigente decorre a existência de requisitos cumulativos para poder estar preenchida a competência do Tribunal, os quais importa analisar. Determina-se no artigo 14.º, n.º 2 da LDC que estão abrangidos pela arbitragem necessária (i) os conflitos de consumo, (ii) de reduzido valor económico, (iii) quando exista opção expressa do consumidor e (iv) o litígio seja submetido à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

No caso *sub judice* verifica-se que estamos perante um litígio cujo início do processo de arbitragem resultou de uma opção expressa do consumidor – que assume a posição de Reclamante nos presentes autos – o qual optou, no exercício da sua autonomia privada, por iniciar o procedimento arbitral.

Em segundo lugar, também se encontra preenchido o requisito relativo ao centro de arbitragem legalmente autorizado, uma vez que o CACCL integra a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) que foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, alterada pela Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

Em terceiro lugar, o valor do litígio não pode exceder a alçada dos tribunais de 1.ª instância, a qual está fixada nos 5.000 € (cinco mil euros). Por outro lado, o artigo 6.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo determina igualmente que “[o] Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior a €5.000,00 (cinco mil euros)”. O pedido da Reclamante é de 2.974,87 € (dois mil novecentos e setenta e quatro euros e oitenta e sete cêntimos), pelo que este requisito também se tem por preenchido.

Por último, é necessário que nos encontremos perante um conflito de consumo. Com efeito, de acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da LDC, qualifica-se juridicamente como consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.” No litígio em apreciação pelo Tribunal temos uma Reclamante (pessoa singular) que pretende responsabilizar a Reclamada pela dos valores acima indicados.

Nos termos do artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para “[o] Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL”. Não significa isto que o Tribunal se deva, sem mais e em todos os casos, declarar imediatamente incompetente: a decisão deve ser casuística e apenas significa que o Tribunal não pode conhecer da matéria criminal, sob pena de esvaziar a competência dos tribunais arbitrais de consumo sempre que alegadamente existisse um ilícito criminal.

Por conseguinte, o Tribunal não pode conhecer das questões relacionadas com a burla ou a fraude praticada contra o consumidor (por estarem fora da sua competência material), mas tão-somente da eventual responsabilidade civil da Reclamada em sede de responsabilidade civil.

Sucedem, porém, que no presente caso, a decisão sobre a eventual responsabilização civil da Reclamada está intrinsecamente ligada à alegada prática de um crime de burla: a decisão do processo-crime terá um impacto direto na boa decisão sobre a questão jurídico-civil, não sendo possível cindir as mesmas.

Assim, o Tribunal, nos termos do artigo 18.º, n.º 1 da Lei de Arbitragem Voluntária em conjunto com o disposto no artigo 14.º, n.ºs 2 e 3 da Lei de Defesa do Consumidor, declara-se incompetente para conhecer da questão da eventual responsabilidade contratual dado que a mesma está intrinsecamente ligada à alegada prática de um crime de burla.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, procede-se à absolvição da Reclamada da instância em virtude de incompetência material do Tribunal.

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 2.974,87 € (dois mil novecentos e setenta e quatro euros e oitenta e sete cêntimos), que corresponde ao valor do pedido originário deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de junho de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)