Processo nº 710/2025

Sentença Nº 233/ 2025

SUMÁRIO:
O pedido do consumidor de condenação do profissional no reembolso de valores levantados por terceiros com o cartão de débito do consumidor, com fundamento em falhas de segurança da Reclamada, que permitiu ilegalmente os mesmos, pressupõe, por um lado, a demonstração das condições de utilização do mencionado cartão e, por outro, de falhas de segurança do profissional.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e
Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que foram levantados diariamente, de forma ilícita, valores diários da conta do Reclamante aberta junto da Reclamada, por falhas de segurança da Reclamada, no total de € 1.400,00. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1.400.00, com fundamento em falhas de segurança da Reclamada.
A Reclamada contestou, começando por suscitar a sua ilegitimidade passiva. Alega, para tanto, que a entidade proprietária dos terminais ATM é a SIBS, SA, não tendo a mesma qualquer responsabilidade pelos mesmos, sendo intermediária entre os consumidores e a SIBS. Adicionalmente, alegou a incompetência material do CACCL para decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou excluídos do âmbito do RAL. No demais, a Reclamada impugna os factos alegados pelo Reclamante, aduzindo que os levantamentos em numerário foram efetuados com o cartão físico do Reclamante e a introdução de PIN. Que prestou às autoridades toda a colaboração necessária. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação e, em consequência, pelo arquivamento do processo.

No exercício do contraditório concedido ao Reclamante, este considerou que ambas as exceções suscitadas pela Reclamada deveriam ser julgadas improcedentes.

3. FUNDAMENTAÇÃO
3.1. DE FACTO
3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma instituição bancária (cf. facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. À data dos factos abaixo descritos, o Reclamante era titular de um cartão de débito 5539060084852832, referente à conta bancária aberta junto da Reclamada com o número 0000 ----- (cf. doc. a fl. 2-3, com a fl. 7 e declarações do Reclamante);
3. Em circunstâncias não apuradas, o Reclamante usou o cartão de débito -----, digitando o código pessoal e tendo ficado, nessa ocasião, sem o cartão (cf. declarações do Reclamante);
4. A 10 de agosto de 2024, o cartão de débito Reclamante foi utilizado, sem o seu consentimento, para proceder a levantamentos em numerário, no total de € 1.400,00: dois levantamentos de € 200,00 em equipamentos ATM; dois levantamentos de € 500,00 em equipamentos da Reclamada (cf. doc. a fls. 2-3, doc. a fl. 5, e declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
5. Os levantamentos de € 200,00 foram efetuados em equipamentos ATM e os levantamentos de € 500,00 foram efetuados em equipamentos da rede interna de equipamentos da Reclamada (cf. doc. a fls. 2-3, doc. a fl. 5, e declarações do Reclamante e inquirição da testemunha Vasco Costa Pinto);
6. Os equipamentos da rede interna de equipamentos da Reclamada permitem levantamento diários até € 2.600,00 (cf. inquirição da testemunha ----):
7. As transações foram realizadas com o cartão de débito do Reclamante, presencialmente, com a leitura do Chip e introdução do código pessoal (cf. doc. a fls. 2-3, doc. a fl. 5, declarações do Reclamante e inquirição de testemunha ---
8. Após se aperceber que não tinha o seu cartão de débito e tomar conhecimento dos levantamentos provados em 5. *supra*, o Reclamante reportou a situação à Reclamada, com vista ao cancelamento do cartão e ao reembolso dos valores levantados, mas sem sucesso (cf. declarações do Reclamante);
9. O Reclamante apresentou participação na PSP (cf. doc. a fls. 8-9, doc. a fls. 10-12 e declarações do Reclamante);
10. A 12 de agosto de 2024, a Reclamada foi notificada pela PSP para, no âmbito do NUIPC 746/24.8PAMTJ, entregar suporte de imagens referentes ao dia 10/08/2024, das 04H30 às 06H00, no balcão da Reclamada (cf. doc. n.o 3 junto com a contestação);
11. A 14 de agosto de 2024, a Reclamada, através do Serviço de Operações, forneceu as referidas imagens (cf. doc. n.o 4 junto com a contestação);
12. A 27 de janeiro de 2025, o Posto Territorial da Moita verificou que por lapso do agente, foi solicitou o período temporal errado à Reclamada, ou seja, ao invés

de “04h30 às 06h00”, que deveriam ter sido solicitadas as filmagens do dia 10/08/2024, entre as 06:29:27 e as 06:30:12 (cf. doc. n.o 5, junto com a contestação);

13. A 6 de fevereiro de 2025, a Reclamada, através do Serviço de Operações, informou a GNR já não dispor das filmagens do período solicitado, por ter sido ultrapassado o período da sua preservação que é de 30 dias (cf. doc. n.o 6 junto com a contestação);
14. Em janeiro e em março de 2025, o Reclamante apresentou reclamações na Reclamada tendo a mesma respondido ao Reclamante (cf. doc. a fls. 17, doc. a fl. 18, doc. a fl. 22 e doc. a fl. 23);
15. 15. A 19 de março de 2025, o processo de inquérito aberto pelo Reclamante foi arquivado (cf. notificação junta por requerimento de 12 de junho de 2025 a fls.).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:
a) Que os levantamentos efetuados com o cartão de débito do Reclamante relativos à conta aberta junto da Reclamada tenham tido origem em falha ou permissão indevida da Reclamada;
b) As condições de utilização do cartão de débito do Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.
Por iniciativa do Tribunal, foi ouvido o Reclamante. Esclareceu o mesmo que tinha conta aberta junto da Reclamada com cartão de débito. Que, através de terminal de pagamento de um TVDE marcou o código do seu cartão, tendo o mesmo sido trocado por um outro. Que quando se apercebeu que não tinha consigo o seu cartão multibanco, mas um equivalente, verificou que foram efetuados quatro levantamentos em numerário, no total de € 1.400,00, sem o seu consentimento. Que reportou a situação à Reclamada, com vista ao cancelamento do cartão e à devolução do dinheiro, mas que a Reclamada nunca devolveu ao Reclamante o valor dos levantamentos. Mais alegou desconhecer que o seu cartão permitia levantamentos diários até € 2.600,00, estando convencido que não seriam mais de € 400,00.

Da parte da Reclamada foi inquirida a testemunha ---, funcionário da mesma no departamento de meios de pagamento, na área de cartões. Esclareceu que os levantamentos em discussão nestes autos foram efetuados com o cartão de débito do Reclamante e através da utilização do respetivo código pessoal. Que dois dos levantamentos foram efetuados em caixas ATM e os outros dois em caixas internas do Banco, apenas acessíveis aos seus clientes. Que o levantamento máximo diário permitido nas caixas ATM é de € 400,00 e nas máquinas do Banco de € 2.600,00,
Concretamente quanto ao facto provado 3., apenas ficou provado o que consta do mesmo, não tendo o Tribunal ficado convencido, apesar das declarações do Reclamante, que este tenha usado o seu cartão num TVDE. Com efeito, conforme é do conhecimento público, tais meios de transporte funcionam por meio de aplicações, sendo os pagamentos dos mencionados serviços feitos através das mencionadas aplicações (*v. g.*, Uber ou Bolt).
Quantos aos factos não provados, competia, nos termos gerais, ao Reclamante a respetiva demonstração, não se considerando suficientes as declarações do Reclamante para dar mesmos como provados. Com efeito, o Reclamante limitou-se a afirmar a existência de falhas de segurança da Reclamada e a sua permissão, ilegal, para os levantamentos ocorridos a 10 de agosto de 2024, após o seu cartão ter sido obtido, sem o seu consentimento, por pessoa desconhecida e ter marcado o código pessoal do cartão junto da mesma. Em momento algum, alegou previamente, conforme se impunha, as condições de utilização e das máquinas onde foram usados. Tal prévia alegação, e prova posterior, eram indispensáveis para se saber se a Reclamada, conforme alega o Reclamante, permitiu levantamentos com o cartão de débito do Reclamante fora das condições acordadas.
Concretamente quanto ao facto não provado B., apenas ficou provado quanto aos levantamentos efetuados na rede interna da Reclamada, que as referidas máquinas permitem levantamentos diários até € 2.600,00.
Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

Constitui questão prévia à apreciação da presente ação arbitral aferir da competência material do Tribunal arbitral para conhecer da mesma.
O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico.
Suscita a Reclamada a incompetência material do CACCL, alegando para tanto, o n.o 3 do artigo 4.o do seu Regulamento. Nos termos do mesmo, "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".
O Reclamante veio alegar a improcedência desta exceção.

Apreciando e decidindo.

O sentido do n.o 3 do artigo 4.o do Regulamento do CACCL não é de excluir a competência material do CACCL perante conflitos de consumos sempre que com os mesmos possam existir factos que possam consubstanciar delitos de natureza criminal. É, em nosso entender, retirar a competência material do CACCL perante conflitos de consumo cuja pretensão do Reclamante assente num ilícito de natureza criminal cometido pela Reclamada. Não é o caso. Nestes autos, a pretensão do Reclamante contra a Reclamada funda-se numa alegada falha de segurança da Reclamada.
De todo o modo e sem conceder, tendo ficado provado o arquivamento do processo de inquérito originado pelo Reclamante em relação à utilização indevida do cartão de débito do Reclamante, sempre restaria concluir pela competência material do CACCL.
Assim, improcede a exceção de incompetência material do CACCL. As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não obstante, tendo a Reclamada suscitado ser parte legítima, e o Reclamante vindo alegar a improcedência desta exceção, impõe-se fundamentação adicional.
Nos termos do disposto no artigo 30.o, n.o 1, do Código de Processo Civil, aqui aplicável remissão do n.o 3 do artigo 19.o do Regulamento do CACCL, o réu é parte legítima quando tem interesse direto em demandar. Adicionalmente, nos termos do n.o 2 do mesmo artigo 30.o do Código de Processo Civil, o interesse em contradizer exprime - se pelo prejuízo que advenha da procedência da ação. Por outro lado, nos termos do n.o 3 do artigo 30.o do CPC, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo reclamante.
Ora, relativamente à questão da legitimidade passiva da Reclamada, alega esta não ser parte legítima por os levantamentos em discussão nestes autos terem sido efetuados em equipamentos da propriedade e sob a gestão de entidades terceiras. Contudo, conforme referido, são considerados titulares do interesse relevante, para o efeito da legitimidade (processual), os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo reclamante. Este, na reclamação apresentada, alegou que os levantamentos em causa foram efetuados por falhas de segurança da Reclamada e que esta permitiu ilegalmente a realização dos mesmos. Logo, apenas se pode concluir pela legitimidade (processual) passiva da Reclamada, sendo improcedente a exceção suscitada.
Não há nulidades, outras exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Pede o Reclamante nestes autos a condenação da Reclamada no reembolso de €1.400,00, por levantamento da conta bancária do Reclamante aberta junto de Reclamada com o seu cartão de débito. Alega, para tanto, que o cartão de débito do Reclamante foi utilizado para fazer levantamentos que ocorreram por falhas de segurança da Reclamada, que permitiu ilegalmente os mesmos.

Compulsada a matéria de facto, apenas se pode concluir que o Reclamante não provou, conforme lhe competia, a existência de falhas de segurança da Reclamada ou que esta permitiu ilegalmente os levantamentos em numerário efetuados. Para tal seria indispensável, em primeiro lugar, provar as condições de utilização do cartão de débito do Reclamante. Por exemplo, que apenas permitia um levantamento diário total da quantia *X*, inferior aos montantes levantados ou que os montantes em causa pressuponham uma segurança adicional, por hipótese, uma segunda confirmação por telemóvel, que não foi dada. Ora, nada disto foi alegado nem, consequentemente, provado. Na verdade, apenas ficou provado que o cartão de débito do Reclamante foi-lhe retirado por alguém que teve acesso ao seu código pessoal e que posteriormente foi utilizado, sem o seu consentimento, para efetuar levantamentos. Ou seja, perante estes factos, ficou o Tribunal convencido que o cartão de débito do Reclamante foi utilizado por quem dispunha de todos os elementos necessários para fazer os levantamentos: o cartão e o código. Não tendo ficado provado que esta utilização resultou de um comportamento ilícito da Reclamada, apenas se pode concluir pela improcedência da reclamação.
Uma nota final para se dizer que tão-pouco se considera ter a Reclamada atuado ilicitamente quanto à disponibilização das imagens de videovigilância às autoridades policiais. Na verdade, quanto a isto, a Reclamada limitou-se a fazer o que lhe foi pedido. Não se considera exigível à Reclamada, uma entidade bancária, com a estrutura e a dimensão que tem, conforme é do conhecimento público, e em que as respostas a entidades oficiais são canalizadas, conforme provado, através de um Serviço de Operação, se aperceba de erros que são oriundos das entidades que lhe solicitam certos elementos.
Resta, pois, concluir pela improcedência da reclamação.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.400,00 (mil e quatrocentos euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem taxas adicionais.
Notifique, com cópia.
Lisboa, 23 de junho de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)