

**Processo n.º 3057/2025**

**Sentença n.º 029/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificado nos autos, em representação de ----, conforme procuração junta aos autos, assistido pela Dra. ----- jurista da DECO;

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

## **2. SUMÁRIO**

I. O pedido de indemnização ao abrigo da responsabilidade civil da Reclamada está sujeito ao regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, que estabelece o Novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica.

II. A Reclamada cumpriu os deveres que sobre ela impendiam no âmbito do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro: perante a ordem de saque, a qual foi ordenada mediante o uso de cartão de débito em bom estado de utilização, devidamente parametrizado e válido e a apresentação do código pessoal de acesso, libertou a quantia monetária selecionada pelo Reclamante;

III. De acordo com o artigo 342, n.º 2 do Código Civil, a prova dos factos modificativos ou extintivos do direito cabe àquele contra o qual o direito é alegado. Neste contexto, a Reclamada provou que, de acordo com os relatórios extraídos da máquina ATM pela SIBS, o dinheiro foi disponibilizado para recolha e efetivamente recolhido.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência de um contrato de conta bancária celebrado pela sua mãe com a Reclamada, pedir a condenação da mesma na devolução de 150 € (cento e cinquenta euros) que alega terem sido retirados da sua conta sem autorização.

Alega para tal, e em síntese, que no dia 10.02.2025, se dirigiu a uma máquina multibanco, localizada junto ao Pingo Doce das Olaias para, como habitualmente, proceder ao levantamento do montante de 150 € (cento e cinquenta euros). Sucede, porém, que ao dar a ordem de levantamento, alega que a máquina de ATM informou que não dispunha de papel para proceder à emissão do talão. Assim, o Reclamante alega ter cancelado a referida operação e, de imediato, ter-se dirigido a uma outra máquina ATM na mesma zona para tentar efetuar a operação. Contudo, alega que não conseguiu realizar esta operação porque, consultando o saldo, verificou que lhe tinha sido debitado o valor sem o ter recebido.

Neste sentido, contactou a SIBS, alegando que lhe foi comunicado que a situação seria regularizada. Como tal não sucedeu até hoje, e pese embora as diversas diligências realizadas, peticiona a condenação da Reclamada nos termos acima expostos.

A Reclamada, por seu turno, impugna o alegado pela Reclamante, defendendo que agiu de forma diligente e de acordo com todos os deveres contratuais e legais que lhe são impostos pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro e demais legislação aplicável.

Assim, a Reclamada confirma o movimento a saque que teve lugar na data indicada e alega o seguinte: uma vez tendo chegado ao seu conhecimento a reclamação apresentada, contactou a SIBS para determinar o que se teria passado. Foi, desde modo, informada que o cartão foi inserido numa máquina ATM propriedade do ---, situada no local indicado pelo Reclamante. A gestão da máquina, por seu turno, cabe à SIBS (SIBS - Forward Payment Solutions, SA.<sup>1</sup>).

Neste contexto, tendo sido inserido um cartão plenamente válido e sido realizada a autenticação pela inserção do código pessoal, a operação de saque foi validada pelo Banco, desde logo porque existia provisão na conta bancária para que assim fosse. Ademais, alega não resultar dos registos da máquina – disponibilizados pela SIBS – que a operação tenha sido cancelada por quem estava a operar o saque ou sequer que se tenha verificado qualquer anomalia no funcionamento da máquina. De acordo com os registos, não ficaram retidos no cacifo das notas rejeitadas quaisquer valores, pelo que a ATM não apresentava valor em excesso no seu fecho contabilístico daquela data. Por outro lado, alega que o

---

<sup>1</sup> Anteriormente designada por SIBS - Sociedade Interbancária de Serviços, SA.

registo disponibilizado pela SIBS demonstra que, ainda que com alguma demora, as notas foram recolhidas (sete notas de vinte euros e uma nota de dez euros) e que dois minutos depois se deu um novo levantamento, desta feita de um cartão internacional.

Face ao exposto, e atendendo a que já responderam a oito reclamações do Reclamante sobre este conflito, peticionam a sua absolvição do pedido e a condenação do mesmo em litigância de má-fé por já dever ser do seu conhecimento a inexistência do direito que quer ver reconhecido.

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 10.02.2025, o Reclamante dirigiu-se a uma máquina multibanco (doravante ATM), localizada junto ao Pingo Doce das Olaias para proceder ao levantamento do montante de 150 € (cento e cinquenta euros) da conta da sua mãe, a pedido a mesma;
- b) O ATM é propriedade do ---- e a gestão do mesmo cabe à SIBS, a qual assume a função de entidade gestora do sistema de pagamentos;
- c) O Reclamante, pelas 18:40:17, inseriu o cartão multibanco no ATM e, pelas 18:40:25, digitou o código pessoal associado ao mesmo;
- d) O Reclamante, pelas 18:40:34, indicou o montante que pretendia sacar: 150 € (cento e cinquenta euros);
- e) De acordo com o registo da máquina ATM verificaram-se os seguintes movimentos:
  - (i) 18:40:56 - São movimentadas notas dos cacifos;
  - (ii) pelas 18:41:01 - São apresentadas notas ao cliente;
  - (iii) pelas 18:41:47 - Notas são recolhidas pelo cliente;

- (iv) pelas 18:41:48 - Expirado o tempo para recolha das notas; (v) Falha na retenção de notas; e (vi) 18:41:48 - Notas são recolhidas pelo cliente;
- f) Não foram registadas sobras ou excesso de notas no ATM pela SIBS;
- g) O Reclamante dirigiu-se a uma outra máquina ATM na mesma zona e ordenou nova tentativa de saque de 150 € (cento e cinquenta euros), a qual foi negada por insuficiência de saldo;
- h) O Reclamante contactou telefonicamente a SIBS;
- i) O tratamento de situações desta natureza é efetuado entre o Banco emissor do cartão – que é quem autoriza o saque da conta – e a SIBS e, posteriormente, entre o Banco e o seu cliente;
- j) A SIBS não identificou excesso de notas no ATM em sede de fecho contabilístico naquela data ou a existência de notas no cacifo das notas rejeitadas;
- k) O módulo de dispensação não registou, em momento algum, movimentação de notas para o cacifo de notas rejeitadas, na sequência da operação de levantamento de notas em causa;
- l) Houve um novo movimento de saque por outro cliente, o qual decorreu com sucesso e sem registo de erros ou situações anómalas;
- m) Não ficaram notas no circuito de dispensação na sequência da operação de saque aqui reclamada;
- n) O registo demonstra que, ainda que com alguma demora, as notas foram recolhidas (sete notas de vinte euros e uma nota de dez euros);

#### **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) Que tenha sido dada uma ordem de cancelamento da operação;
- b) Que a máquina tenha assumido uma ordem de cancelamento da operação;

- c) Que as notas (sete notas de vinte euros e uma nota de dez euros) não tenham sido recolhidas.

#### **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 a audição da testemunha arrolada pela Reclamada: ----. Foram igualmente consideradas as declarações de parte do Reclamante.

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 pelo Reclamante, bem como pela Reclamada.

Os factos em que assenta a divergência das partes nos presentes autos são precisamente os factos não provados. Com efeito, e sem qualquer questão atinente à honorabilidade do Reclamante, o Tribunal foi autorizado pelas partes a decidir somente de acordo com o direito constituído e, nessa medida, vinculado ao ónus de distribuição do ónus da prova.

Nestes termos, e quanto ao facto não provado a) – que o Reclamante tenha dado ordem de cancelamento da operação – nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC, este é um facto constitutivo do direito do Reclamante, pela que a prova do mesmo recaía sobre o mesmo. Contudo, em virtude da documentação emitida e disponibilizada pela SIBS à Reclamada, no âmbito da averiguação de quaisquer anomalias no funcionamento do ATM, não existe registo no sistema de uma ordem de cancelamento da operação de saque. Neste sentido, e na ausência desse registo, não se pode considerar que tenha existido uma ordem de

cancelamento da operação de saque assumida pela máquina. Face à documentação exposta, conclui-se pelo facto não provado a).

No que respeita ao facto não provado b), também dos documentos disponibilizados pela SIBS não resulta provado que tenha sido registada qualquer ordem daquela natureza.

No que concerne ao facto não provado c), também dos documentos emitidos e disponibilizados pela SIBS resulta que não ficou qualquer montante em excesso no ATM e que não existiam notas retidas no cacifo dos rejeitados. Ou seja, as notas foram recolhidas, mesmo que, na eventualidade, não pelo Reclamante.

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

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

\*

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 – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação 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.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

\*

Entre a mãe do Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de conta bancária. Neste contexto, a mãe do Reclamante tem acesso a todos os serviços resultantes de um contrato desta natureza, incluindo um cartão bancário que lhe permite realizar operação bancárias, tais como, saque de quantias (vulgo levantamentos) e pagamentos. Este contrato, por seu turno, foi celebrado com uma finalidade pessoal: é a conta bancária que utiliza no seio da sua vida pessoal.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de conta bancária com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho<sup>2</sup> (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada dedica-se, de forma profissional, à prestação de serviços bancários e a Reclamante celebrou o contrato com uma finalidade pessoal. Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa prosseguir a análise.

O pedido de restituição do montante do Reclamante desenvolve-se ao abrigo do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, que aprova o novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (doravante Decreto-Lei n.º 91/2018), transpondo a Diretiva (UE) 2015/2366, bem como ao abrigo das regras gerais da responsabilidade civil contratual.

No que concerne ao regime resultante do Decreto-Lei n.º 91/2018, a Reclamada procedeu nos termos que lhe são legalmente impostos: perante a ordem de saque resultante da apresentação do cartão e a introdução do referido código pessoal e intransmissível (elemento de conhecimento), procedeu à disponibilização dos fundos a sacar. Ou seja, não se contra preenchida – de acordo com o previsto no artigo 114.º do Decreto-Lei n.º 91/2018 – a responsabilidade do prestador de serviços de pagamento em caso de operação de pagamento não autorizada. Com efeito, tal como resultou dos meios de prova juntos ao processo, não ficou registado na máquina ATM a existência de qualquer ordem de cancelamento da operação. Nesta sede, ficou registada a ordem, a disponibilização do montante e a recolha das notas.

---

<sup>2</sup> Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Note-se que, e que se destaque uma vez mais, não se duvida da honorabilidade ou idoneidade do Reclamante. Contudo, os meios de prova disponibilizados nos autos não permitem que se conclua de outro modo: a Reclamada procedeu nos termos em que se encontrava legal e contratualmente obrigada ao abrigo do regime estabelecido Decreto-Lei n.º 91/2018.

No que concerne ao regime geral da responsabilidade civil contratual, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Sucede, porém, que não existe um facto lesivo: a Reclamada cumpriu, em virtude das circunstâncias, exatamente o que lhe assistia: disponibilizar os montantes solicitados no âmbito da operação de saque. Neste sentido, também não se encontra preenchido o requisito da ilicitude, na medida em que não se verificou qualquer desconformidade entre a conduta que a Reclamada deveria ter adotado e aquela que se verificou efetivamente.

A responsabilidade civil prevista alegada pelo Reclamante não tem uma natureza objetiva, exigindo, para a procedência do pedido indemnizatório, nos termos do disposto nos artigos 799.º e seguintes do Código Civil, a verificação cumulativa de um facto voluntário, da ilicitude, da culpa, da existência de um dano e do respetivo nexo de causalidade.

Face ao exposto, não resulta provada a existência de um facto voluntário e ilícito imputável a conduta – ativa ou omissa – da Reclamada, motivo pelo qual, em virtude dos factos provados, se deve ter por demonstrado que nem existiu facto lesivo, nem ilicitude imputáveis à Reclamada. Nos termos do disposto nos artigos 799.º e seguintes do Código Civil, a responsabilidade civil contratual pressupõe a verificação cumulativa dos respetivos pressupostos, constituindo entendimento uniforme da doutrina e da jurisprudência que a falta de demonstração de qualquer um deles é, por si só, bastante para determinar a improcedência do pedido indemnizatório.

Por conseguinte, não se mostrando demonstrada a existência do facto ilícito imputado à Reclamada, consubstanciado pela violação dos seus deveres e que se traduziria em ter debitado da conta bancária um montante que alegadamente não havia sido disponibilizado, não se encontram preenchidos os requisitos legalmente exigidos, pelo soçobra totalmente o pedido formulado pelo Reclamante, o qual não pode, por isso, proceder.

No que concerne à litigância de má-fé, entende o Tribunal que o Reclamante não se encontra a litigar de má-fé. Após as declarações de parte, conclui-se que o Reclamante tão-somente pretendeu ver o seu direito apreciado por um tribunal arbitral que proferisse uma decisão final e vinculativa sobre o litígio e também defender a sua honra, o que consubstancia um direito seu.

#### **5. DECISÃO**

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

#### **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 150 € (cento e cinquenta euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de janeiro de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)