

**Processo n.º 4106/2025**

**Sentença n.º 120/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** ---- devidamente identificado 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 do 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 do Reclamante e da emissão indevida de um e-SIM, não pode o Tribunal declarar-se competente para o presente litígio.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência de um contrato de conta bancária com vertente homebanking com a Reclamada pedir a condenação desta na devolução de 1.601,92 € (mil seiscentos e um euro e noventa e dois cêntimos), acrescidos de juros legais desde as datas

dos débitos até integral pagamento, no reconhecimento a inexistência de responsabilidade do Consumidor pelas operações contestadas, abstendo-se de imputar quaisquer encargos, comissões ou registos desfavoráveis decorrentes destas operações, entregar ao Consumidor relatório técnico completo das investigações internas realizadas, incluindo registos de autenticação, identificação de dispositivo, metodologias de verificação usadas e medidas de mitigação adotadas, garantindo a transparência devida e, finalmente, nas custas do procedimento arbitral.

Alega, em síntese, que na data de 17.05.2025, foi emitido, indevidamente, um eSIM pela operadora MEO associado ao seu número móvel, facto que o deixou sem rede e incontactável. Diz que nessa sequência de eventos, terceiros passaram a controlar o seu número, recebendo SMS e códigos de autenticação, praticando transações bancárias diversas, que se traduziram num prejuízo de 1.601,92 € (mil seiscentos e um euro e noventa e dois cêntimos). Reputa as atuações como tendo sido praticadas por terceiros, não lhe sendo imputáveis.

Ademais, alega que a atuação da Reclamada foi insuficiente para minorar o prejuízo. Afirma o Reclamante face ao contexto exposto que “A factualidade apurada demonstra que as operações contestadas foram executadas por terceiros, no contexto de usurpação de identidade com emissão indevida de eSIM, o que permitiu o controlo fraudulento sobre os códigos de autenticação enviados por SMS. O Consumidor jamais forneceu as suas credenciais ou códigos, agiu de forma diligente e imediata, apresentou participação criminal, colaborou com o banco e entregou prova relevante, incluindo a gravação da chamada para a operadora”.

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. Peticiona a sua absolvição do pedido.

Por outro lado, exceciona a competência material do Tribunal, alegando que os eventos que deram origem à presente reclamação indiciam a prática de delitos de natureza criminal,

tendo o Reclamante apresentado a competente queixa-crime, o que exclui a competência do Tribunal, na medida em que mesma pressupõe a apreciação de factos com natureza criminal e a determinação de responsabilidades extravasam o âmbito das relações de consumo. Peticiona a sua absolvição da instância.

Não foi possível conciliar a posição das partes alcançando acordo.

#### **4. DE DIREITO: DA INCOMPETÊNCIA MATERIAL DO TRIBUNAL**

\*

No âmbito dos presentes autos foram as partes notificadas para a realização de uma audiência arbitral, a ter lugar no dia 27.03.2026. Contudo, a mesma não terá lugar, por decisão do presente Tribunal, com vista a não praticar atos processuais inúteis em virtude da incompetência material do tribunal arbitral conforme se fundamenta de seguida.

\*

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 do Reclamante é de 1.601,92 € (mil seiscientos e um euro e noventa e dois 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 um Reclamante (pessoa singular) que pretende responsabilizar a Reclamada pelos valores acima indicados.

Sucedo, porém, que 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.

Atendendo aos presentes autos, o Tribunal não pode conhecer das questões relacionadas com a burla, a fraude ou usurpação de identidade praticados contra o consumidor (por estarem fora da sua competência material), mas tão-somente da eventual responsabilidade civil da Reclamada em sede de responsabilidade civil.

Com efeito, a decisão sobre a eventual responsabilização civil da Reclamada está intrinsecamente ligada à alegada prática de vários ilícitos criminais, tais como o crime de burla e / ou usurpação da identidade. Tal como resulta da própria reclamação apresentada pelo Reclamante, “A factualidade apurada demonstra que as operações contestadas foram executadas por terceiros, no contexto de usurpação de identidade com emissão indevida de eSIM, o que permitiu o controlo fraudulento sobre os códigos de autenticação enviados por SMS. O Consumidor jamais forneceu as suas credenciais ou códigos, agiu de forma diligente e imediata, apresentou participação criminal, colaborou com o banco e entregou prova relevante, incluindo a gravação da chamada para a operadora” [destaque nosso].

Face ao exposto, 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 1.601,92 € (mil seiscientos e um euro e noventa e dois cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 25 de março de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)