Processo n.º 627/2026

Sentença n.º 300/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificado nos autos, representado pelo seu mandatário Dr. ---, 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 5.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 duas transferências alegadamente não realizadas e não autorizadas por si na sua conta bancária, alegadamente realizadas sem autenticação forte, 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 a Reclamada pedir a condenação desta na devolução de 1.600 € (mil e seiscentos euros), relativos a duas transferências bancárias que alegadamente não foram realizadas e autorizadas por si. Neste contexto, apresentou inclusivamente queixa-crime junto da Polícia de Segurança Pública,

em 03.11.2025, e em 07.11.2025 deslocou-se ao mesmo posto policial declarando pretender avançar com o procedimento criminal.

Alega, em síntese, que na data de 03.11.2025, foram realizadas duas transferências não autorizadas na sua conta, das quais desconhece a autoria e que ascendem a 1.600 € (mil e seiscentos euros). Sustenta que as mesmas foram efetuadas sem autenticação forte.

Ademais, alega que a atuação da Reclamada foi insuficiente para minorar o prejuízo, a qual permitiu que a transferência de 1.500 € (mil e quinhentos euros) que estava pendente se realizasse dias depois.

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.

4. DE DIREITO: DA INCOMPETÊNCIA MATERIAL DO TRIBUNAL

*

No âmbito dos presentes autos, as partes foram regularmente notificadas para a realização de audiência arbitral, agendada para o dia 17.07.2026. Todavia, a mesma não terá lugar, por decisão deste Tribunal, por se revelar inútil a prática de ulteriores atos processuais, atenta a incompetência material do tribunal arbitral para conhecer do presente litígio, nos termos que se passam a expor.

*

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 1.6000 € (mil e seiscentos euros), 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.

Sucede, porém, que nos termos do artigo 5º, 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. Tal como resulta da própria reclamação apresentada pelo Reclamante, "Solicito o reembolso total de 1.600,00€ relativo a duas transferências não autorizadas (fraudulentas) efetuadas em 03/11/2025. O pedido fundamenta-se na falha de segurança do ---(ausência de SCA/PSD2) e na sua negligência em processar a transferência após a minha contestação.".

Face ao exposto, conclui-se que a apreciação da eventual prática de um ilícito criminal assume carácter prejudicial relativamente à decisão da questão jurídico-civil submetida a este Tribunal. Com efeito, ambas as questões encontram-se intrinsecamente interligadas, não sendo possível dissociá-las, porquanto a determinação da autoria material das transferências em causa constitui pressuposto indispensável à apreciação da eventual responsabilidade contratual da Reclamada.

Acresce que o Reclamante apresentou participação criminal junto da Polícia de Segurança Pública, em 03.11.2025, tendo, em 07.11.2025, comparecido novamente no mesmo posto policial para declarar a sua intenção de prosseguir com o respetivo procedimento criminal. Nestes termos, a decisão a proferir no âmbito do processo-crime reveste natureza logicamente antecedente relativamente à apreciação da presente ação.

Pelo exposto, ao abrigo do disposto no artigo 18.º, n.º 1, da Lei da Arbitragem Voluntária, conjugado com o artigo 14.º, n.^{os} 2 e 3, da Lei de Defesa do Consumidor, o Tribunal declara-se incompetente para conhecer do presente litígio, porquanto a apreciação da alegada responsabilidade contratual depende, de forma indissociável, da prévia determinação de factos suscetíveis de integrar a prática do crime de burla, matéria cuja apreciação compete aos tribunais judiciais.

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 1.600 € (mil e seiscentos euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 10 de julho 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)