CISION

Jornal de Notícias

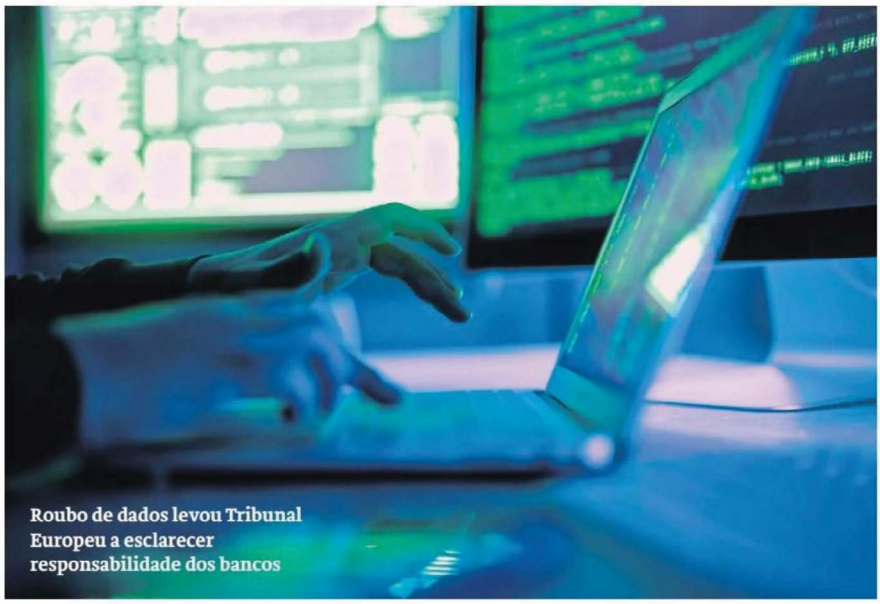
Meio: Imprensa
País: Portugal
Área: 795,45cm²
Âmbito: Informação Geral
Period.: Diária
Pág: 16,1

ID: 125878574
04-11-2026



JUSTIÇA

Negligência grosseira de vítimas de fraude não isenta bancos de reembolso imediato



Roubo de dados levou Tribunal Europeu a esclarecer responsabilidade dos bancos

Tribunal de Justiça da União Europeia clarifica interpretação de diretiva sobre serviços de pagamento digitais

Nelson Morais
nelson.morais@jn.pt

ACÓRDÃO Os bancos e outros serviços de pagamentos são obrigados a reembolsar imediatamente – o mais tardar, no final do primeiro dia útil seguinte – as quantias perdidas por vítimas de fraudes informáticas, como o "phishing", mesmo que considerem que o cliente atuou com negligência grosseira. Quem o diz é o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), em acórdão de 15 de outubro, proferido em resposta a um tribunal da Polónia, mas igualmente vinculativo para os dos outros estados-membros.

"O facto de o prestador de serviços de pagamento considerar que o cliente tornou possível a operação não autorizada devido a negligência grosseira – designadamente por não ter tomado as medidas necessárias para proteger os seus dados de segurança personalizados – não lhe permite recusar o reembolso imediato", decidiu o tribunal sediado no Luxemburgo, clarificando a interpretação da Diretiva 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa aos serviços de pagamento.

A tomada de posição do TJUE tem por base o caso de uma cliente de um banco polaco que foi vítima de fraude por "phishing", depois de anunciar um artigo numa plataforma de vendas. Um indivíduo fez-se passar por interessado em comprar o artigo e enviou à anunciante um link fraudulento, como se fosse proveniente da plataforma e se destinasse a confirmar a venda. A anunciante clicou no link e foi direcionada para uma interface que reproduzia a aparência do site do seu banco e introduziu nela os seus dados de acesso online ao banco. Com tais dados, aquele indivíduo conseguiu transferir cerca de 700 euros da conta da mulher para uma conta sua.

No dia seguinte, a cliente comunicou a operação fraudulenta à polícia e ao banco, mas este recusou-se a reembolsar os 700 euros, por considerar que aquela, por negligência grosseira, não protegera os seus dados de segurança. A cliente recorreu então para um tribunal polaco, que, na dúvida, questionou o TJUE sobre a interpretação a fazer do caso, à luz do Direito da União.

O TJUE, numa abordagem que garante um "elevado nível de proteção dos consumidores", concluiu que a negligência grosseira não isenta o prestador de serviços de pagamento do reembolso imediato, por entender que o Direito da União permite distinguir a questão do reembolso da de saber quem, afinal, deverá suportar as perdas. O que significa que, num segundo momento, o banco poderá exigir ao cliente que as suporte, se provar que este atuou com negligência grosseira.

O TJUE só admite uma exceção à obrigação do reembolso imediato: "Quando o prestador de serviços de pagamento tiver motivos válidos para suspeitar de uma fraude cometida pelo cliente e comunicar esses motivos por escrito à autoridade nacional competente". ●

COOPERAÇÃO

A pergunta...
O acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) recebeu uma pergunta do tribunal polaco, enviada ao abrigo do mecanismo de cooperação chamado "reenvio prejudicial". Este existe para os tribunais dos estados-membros interrogarem o TJUE sobre a interpretação do Direito da União ou sobre a validade de um ato da União.

... E a resposta
O TJUE não decide o litígio nacional que suscitou o "reenvio prejudicial". Cabe ao tribunal nacional decidir o caso em conformidade com a interpretação do TJUE. E esta vincula, de forma idêntica, todos os tribunais nacionais aos quais seja submetido um problema semelhante.

COMENTÁRIO

"Com esta decisão, os papéis invertem-se", afirma advogada

"As entidades bancárias deverão alterar os seus procedimentos", comenta a advogada do Porto Sara Peixoto, referindo que, "até agora, quem sofria de situações como a descrita [no acórdão do TJUE] e via o reembolso recusado era obrigado a recorrer às instâncias judiciais". "Com esta decisão, os papéis invertem-se: o dinheiro deverá ser restituído e, se o banco entender que houve culpa grave, é ele quem tem de avançar e provar", diz a advogada da sociedade Dower Law Firm. Em caso de fraude, aconselha, os lesados devem apresentar queixa à Polícia, avisar logo o banco e pedir o reembolso por escrito, guardando provas das comunicações. "Se o banco recusar alegando apenas que foi descuidado, saiba que deve reagir", diz, avisando, porém, que é preciso desconfiar de links recebidos por mensagem e nunca introduzir dados bancários em páginas a que se chegou através deles. "O facto de o banco ter de reembolsar não o impede de reagir contra o cliente", diz.

D.R.



Sara Peixoto, advogada

CISION

Jornal de Notícias

Meio: Imprensa
País: Portugal
Área: 795,45cm²
Âmbito: Informação Geral
Period.: Diária
Pág: 16,1

ID: 125878574 04-11-2026



Justiça

Bancos ficam obrigados a reembolsar vítimas de fraude digital

Pagamento deve ser feito até ao dia seguinte, diz nova orientação do Tribunal Europeu P. 16