



COMUNICADO DE IMPRENSA n.º 97/25

Luxemburgo, 1 de agosto de 2025

Acórdão do Tribunal de Justiça no processo C-665/23 | Veracash

Serviços de pagamento: o utilizador de um cartão de débito perde o direito ao reembolso de uma operação de pagamento não autorizada de que tenha tido conhecimento se se atrasar a comunicá-la ao seu prestador deliberadamente ou por negligência grave

É o que sucede ainda que tenha comunicado o facto à instituição de pagamento no prazo de treze meses a contar da data do débito.

Um consumidor detinha uma conta de depósito em ouro junto da empresa Veracash SAS. Em março de 2017, a Veracash enviou-lhe um novo cartão de débito. Entre março e maio de 2017, foram efetuados levantamentos diários nessa conta. No entanto, o consumidor em causa alega nunca ter recebido esse cartão e não ter autorizado os referidos levantamentos.

O Tribunal de Primeira Instância de Évry (França), à semelhança do que fez também posteriormente o Tribunal de Recurso de Paris (França), rejeitou o seu pedido de reembolso com o fundamento de que os levantamentos em causa não foram comunicados «sem atraso injustificado», como exige o Código Monetário e Financeiro, que transpõe a diretiva relativa aos serviços de pagamento no mercado interno ¹, mas apenas em maio de 2017, ou seja, cerca de dois meses após a primeiro levantamento contestado. No entanto, a referida comunicação tinha sido feita dentro do prazo máximo de treze meses previsto pela lei ².

O consumidor interpôs recurso de cassação.

Foi neste contexto que o Tribunal de Cassação francês recorreu ao Tribunal de Justiça. Pretende saber se a diretiva em causa deve ser interpretada no sentido de que permite privar o ordenante do direito ao reembolso de uma operação não autorizada em caso de comunicação tardia, ainda que esta tenha sido feita dentro do prazo de treze meses. Além disso, em caso afirmativo, pergunta se essa privação pressupõe uma negligência grave ou um comportamento deliberado do ordenante e se diz respeito a todas as operações não autorizadas ou apenas àquelas que poderiam ter sido evitadas.

Primeiro, o Tribunal de Justiça responde que **o utilizador de serviços de pagamento fica, em princípio, privado do direito ao reembolso se não tiver comunicado sem atraso injustificado ao seu prestador de serviços de pagamento que teve conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada, embora o tenha feito dentro do prazo de treze meses a contar da data do débito.**

O Tribunal de Justiça esclarece que a obrigação de comunicar «o mais rapidamente possível» tem um caráter autónomo e distingue-se da obrigação de comunicar no prazo de treze meses a contar da data do débito de uma operação de pagamento não autorizada. O prazo objetivo de treze meses, pela sua própria natureza, nada retira à pertinência do prazo subjetivo de comunicar «sem atraso injustificado». O Tribunal de Justiça considera, a este

respeito, que o simples cumprimento do prazo de treze meses, como único critério, pode comprometer o objetivo preventivo da obrigação de comunicar «sem atraso injustificado» uma operação não autorizada quando tiver sido detetada. Além disso, o facto de considerar que o utilizador de serviços de pagamento tem o direito de obter a retificação de uma operação não autorizada de que tinha conhecimento, mas que se atrasou a comunicar ao seu prestador de serviços de pagamento prejudicaria a segurança jurídica, bem como o equilíbrio dos interesses do utilizador de serviços de pagamento e do seu prestador de serviços efetuado pelo legislador da União quando adotou a Diretiva relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.

Segundo, o Tribunal de Justiça esclarece, no entanto, que, **quando estiver em causa um instrumento de pagamento**, como um cartão bancário, que foi perdido, furtado, roubado, abusivamente apropriado ou utilizado sem autorização, o **ordenante só fica**, em princípio e **salvo atuação fraudulenta da sua parte, privado do seu direito de obter o reembolso de uma operação não autorizada se tiver demorado a comunicá-la deliberadamente** ou na sequência de uma **negligência grave** que consista na violação de um dever de diligência.

O Tribunal de Justiça recorda que o ónus da prova incumbe ao prestador de serviços de pagamento, que deve provar que a operação foi autenticada, devidamente registada e contabilizada. O Tribunal de Justiça refere que esta exigência preserva o efeito útil da diretiva, uma vez que esta prevê que o ordenante não suporta nenhuma consequência financeira resultante da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado, ocorrida após a comunicação. O ordenante não tem, portanto, interesse em atrasar a comunicação que está obrigado a efetuar.

Terceiro, o Tribunal de Justiça responde que, quando estiverem em causa **operações de pagamento não autorizadas sucessivas**, realizadas através do mesmo instrumento de pagamento perdido, furtado, roubado, abusivamente apropriado ou utilizado sem autorização, **o ordenante só fica**, em princípio, **privado do direito de obter o reembolso apenas das perdas resultantes das operações relativamente às quais atrasou deliberadamente ou de forma gravemente negligente a comunicação**. O Tribunal de Justiça considera que a disposição relativa à responsabilidade do ordenante em caso de operações de pagamento não autorizadas é derogatória e deve, assim, ser objeto de interpretação estrita. Por último, o Tribunal de Justiça observa que a exigência de um nexo de causalidade entre o comportamento do ordenante e as perdas a título das quais não pode ser reembolsado é coerente com o equilíbrio dos interesses tanto dos utilizadores de serviços de pagamento como dos prestadores de serviços de pagamento.

NOTA: O reenvio prejudicial permite que os órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes tenha sido submetido, interroguem o Tribunal de Justiça sobre a interpretação do Direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O Tribunal de Justiça não decide o litígio nacional. Cabe ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do Tribunal de Justiça. Esta decisão vincula, do mesmo modo, os outros órgãos jurisdicionais nacionais aos quais seja submetido um problema semelhante.

Documento não oficial, para uso exclusivo dos órgãos de informação, que não vincula o Tribunal de Justiça.

O [texto integral e, sendo caso disso, o resumo](#) do acórdão são publicados no sítio CURIA no dia da prolação.

Contacto Imprensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

Imagens da prolação do acórdão disponíveis em «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

Fique em contacto!



¹ [Diretiva 2007/64/CE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE.

² O artigo 58.º da diretiva em causa enuncia que «[o] utilizador do serviço de pagamento só pode obter retificação por parte do prestador do serviço de pagamento se, após ter tomado conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada que dê origem a uma reclamação, [...], comunicar o facto ao respetivo prestador do serviço de pagamento sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito [...]».