



## COMUNICADO DE IMPRENSA n.º 31/26

Luxemburgo, 5 de março de 2026

Conclusões do advogado-geral no processo C-70/25 | [Tukowiecka] <sup>1</sup>

### **Advogado-geral A. Rantos: o banco não pode recusar proceder ao reembolso imediato do montante de uma operação não autorizada com base em negligência grosseira do cliente**

*Em contrapartida, depois de este reembolso imediato ter sido efetuado, o banco pode pedir ao cliente que suporte as perdas se este não tiver cumprido, dolosamente ou por negligência grosseira, as suas obrigações enquanto utilizador de serviços de pagamento*

Uma cliente de um banco polaco foi vítima de fraude por *phishing*: um terceiro fez-se passar por comprador numa plataforma de vendas e enviou-lhe um *link* fraudulento que imitava a página da Internet do seu banco. Enganada, inseriu os seus dados de identificação, o que permitiu ao fraudador recuperá-los e efetuar um pagamento não autorizado a partir da sua conta bancária.

No dia seguinte, a cliente comunicou a operação fraudulenta ao seu banco. No entanto, este recusou-se a reembolsar o montante da operação não autorizada por considerar que quando divulgou os seus dados bancários, a cliente agiu com negligência grosseira.

Na sequência dessa recusa, a cliente recorreu aos tribunais. O tribunal nacional dirigiu-se ao Tribunal de Justiça para saber se, à luz do Direito da União <sup>2</sup>, o banco, enquanto prestador de serviços de pagamento, está obrigado a reembolsar imediatamente operações não autorizadas, mesmo que considere que o cliente agiu com negligência grosseira, ou se pode recusar o reembolso por esse motivo.

Nas suas conclusões, o advogado-geral Athanasios Rantos considera que **o Direito da União <sup>3</sup> obriga o banco, numa primeira fase, a reembolsar imediatamente o montante da operação não autorizada**, a menos que tenha motivos razoáveis para suspeitar de fraude, motivos que deve comunicar por escrito à autoridade nacional competente. Não foi prevista nenhuma outra exceção a este princípio <sup>4</sup> do reembolso imediato e o legislador da União não deixou nenhuma margem de manobra aos Estados-Membros a este respeito.

Em contrapartida, **esse reembolso não é definitivo**. Numa segunda fase, se o banco demonstrar que o cliente não cumpriu, dolosamente ou por negligência grosseira, uma das obrigações relacionadas, nomeadamente, com as credenciais de segurança personalizadas <sup>5</sup>, pode pedir-lhe que suporte as perdas correspondentes. Se o cliente se recusar a reembolsar o montante da operação não autorizada, **cabe ao banco intentar uma ação judicial contra o cliente para obter o pagamento**.

Segundo o advogado-geral, tal abordagem é justificada tanto pela redação da legislação europeia na matéria, como pelo contexto em que as disposições relevantes identificadas pelo tribunal nacional se inserem, bem como pela necessidade de garantir um elevado nível de proteção dos consumidores que utilizam serviços de pagamento, que constitui um dos objetivos prosseguidos por essa legislação.

**NOTA:** As conclusões do advogado-geral não vinculam o Tribunal de Justiça. A missão dos advogados-gerais consiste em

propor ao Tribunal de Justiça, com toda a independência, uma solução jurídica nos processos que lhes são atribuídos. Os juízes do Tribunal de Justiça iniciam agora a sua deliberação no presente processo. O acórdão será proferido em data posterior.

**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](#) das conclusões é publicado no sítio CURIA no dia da leitura.

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

Imagens da leitura das conclusões disponíveis em «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

Fique em contacto!



<sup>1</sup> O nome do presente processo é um nome fictício. Não corresponde ao nome verdadeiro de nenhuma das partes no processo.

<sup>2</sup> [Diretiva \(UE\) 2015/2366](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.

<sup>3</sup> Artigo 73.º, n.º 1, da Diretiva.

<sup>4</sup> Embora este aspeto não seja relevante para o presente processo, o advogado-geral observa que, de acordo com a Diretiva 2015/2366, o ordenante tem de informar o banco de operações não autorizadas sem demora indevida, e dentro de um prazo nunca superior a treze meses a contar do débito. Caso contrário, o banco não tem de reembolsar de imediato o montante da operação.

<sup>5</sup> Artigo 69.º da Diretiva.