



Acórdão do Tribunal de Justiça no processo C-70/25 | [Tukowiecka] ¹

Comunicado de Imprensa n.º 147/26

Luxemburgo, 15 de outubro de 2026

Serviços de pagamento: a negligência grosseira do cliente não isenta o prestador de serviços de pagamento de reembolsar imediatamente o montante de uma operação de pagamento não autorizada

No entanto, o prestador de serviços de pagamento pode reclamar posteriormente ao cliente o reembolso das perdas resultantes da sua negligência grosseira

Uma cliente de um banco polaco foi vítima de fraude por *phishing*: um terceiro fez-se passar por interessado na compra de um artigo que a cliente colocou à venda numa plataforma de vendas *online*. Esse terceiro enviou-lhe um *link* fraudulento apresentado como proveniente dessa plataforma e destinado a confirmar a venda. Ludibriada, a cliente do banco clicou nesse *link* e foi direcionada para uma interface que reproduzia a aparência do *site* do seu banco e nela inseriu os seus dados de acesso ao banco *online*. Com esses dados, aquele terceiro conseguiu transferir da conta bancária da cliente para uma conta sua um montante equivalente a cerca de 700 euros.

No dia seguinte, a cliente comunicou a operação fraudulenta ao seu banco. Contudo, este recusou-se a reembolsar o montante da operação de pagamento não autorizada por considerar que a cliente, por negligência grosseira, tinha tornado essa operação possível visto que não tinha cumprido a obrigação de proteger os seus dados de segurança personalizados.

Na sequência desta recusa, a cliente recorreu a um tribunal polaco, que questionou o Tribunal de Justiça sobre se, à luz do Direito da União ², o banco, na qualidade de prestador de serviços de pagamento, está obrigado a reembolsar imediatamente o montante de uma operação não autorizada, mesmo que considere que o cliente ³ cometeu uma negligência grosseira.

No seu acórdão, o **Tribunal de Justiça responde de forma afirmativa.**

No caso de uma operação de pagamento não autorizada, o prestador de serviços de pagamento está, em princípio, obrigado a reembolsar imediatamente o montante dessa operação, o mais tardar no final do primeiro dia útil seguinte àquele em que tomou conhecimento ou foi informado dessa operação, desde que o cliente informe sem demora injustificada esse prestador de serviços de pagamento. Prevê-se uma única exceção ⁴ a esta obrigação de 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.

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.**

Com efeito, o Direito da União permite distinguir a questão do reembolso do montante da operação de pagamento não autorizada da questão de saber quem, a final, deverá suportar as perdas relacionadas com essa operação.

Assim, **num primeiro momento, o prestador de serviços de pagamento está obrigado a proceder ao reembolso imediato. Num segundo momento, pode, se for o caso, reclamar junto do cliente o reembolso das perdas ocasionadas**, se comprovar que estas resultam do facto de o cliente não ter cumprido, intencionalmente ou por

negligência grosseira, as obrigações que lhe incumbem, designadamente a obrigação de proteger os seus dados de segurança personalizados. Cabe ao prestador de serviços de pagamento provar que o cliente agiu com negligência grosseira.

Esta abordagem é conforme com o objetivo de **garantir um elevado nível de proteção dos consumidores**. Permitir que o prestador de serviços de pagamento recuse à partida o reembolso invocando a negligência grosseira do cliente privaria de efeito útil a obrigação de reembolso imediato e obrigaria o cliente a tomar, ele próprio, a iniciativa de instaurar um processo para fazer valer o seu direito, com os custos e os inconvenientes que daí podem decorrer.

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 Geral é competente para tratar os pedidos de decisão prejudicial que digam exclusivamente respeito 1) ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (IVA), 2) aos impostos especiais de consumo, 3) ao Código Aduaneiro, 4) à classificação pautal das mercadorias na Nomenclatura Combinada, 5) à indemnização e a assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque, de atraso ou de cancelamento dos serviços de transporte ou 6) ao sistema de comércio de licenças de emissão de gases com efeito de estufa. O Tribunal de Justiça é competente para tratar todos os outros pedidos de decisão prejudicial.

Nem o Tribunal de Justiça nem o Tribunal Geral decidem o litígio nacional. Cabe ao órgão jurisdicional nacional decidir o caso em conformidade com a decisão do Tribunal de Justiça ou do Tribunal Geral. Esta decisão vincula, de forma idêntica, os órgãos jurisdicionais nacionais aos quais um problema semelhante seja submetido.

Documento não oficial, para uso exclusivo dos órgãos de informação, que não vincula o Tribunal de Justiça. A apresentação dos factos e do quadro jurídico refere-se ao período relevante e baseia-se nos autos do processo.

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 estão disponíveis em «[Curia Web TV](#)» e em «[European Broadcasting Service](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

Fique em contacto!



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

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

³ O presente comunicado de imprensa utiliza o termo «cliente» para designar o titular da conta de pagamento em questão. A Diretiva 2015/2366, por seu lado, utiliza o termo «ordenante», que define como uma pessoa singular ou coletiva que detém uma conta de pagamento e que autoriza uma ordem de pagamento a partir dessa conta. Este termo é também utilizado nas disposições que regulam as operações de pagamento não autorizadas. V. artigo 4.º, ponto 8, bem como artigo 73.º, n.º 1, e o artigo 74.º, n.º 1, desta diretiva.

⁴ Artigo 73.º, n.º 1, da Diretiva 2015/2366.