

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Nos termos do art.º 4º, n.º 1 e 2 do Regulamento do TRIAVE, o Centro promove a resolução de litígios de consumo, considerados como os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.
- II. O Centro não pode aceitar litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL.

**A) RELATÓRIO:**

No dia 01/09/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra o Reclamado e o Reclamado alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Em 15/12/2022, efetuou uma reserva no através do site ou plataforma gerido pela Reclamada;
- 2) O pagamento dessa reserva seria efetuado, segundo anunciado no site, aquando da sua chegada ao Hotel;
- 3) Ulteriormente, em 3-2-2023 recebeu no meu telemóvel uma mensagem via WhatsApp, com origem no número , pertencente a um tal que, identificando-se como "proprietário sénior" do pretendia que confirmasse a reserva;
- 4) Nada indiciando origem fraudulenta desta e outras mensagens - como se veio a verificar - foi induzido a entrar no link que foi indicado ( ) a preencher os dados bancários (cartão de débito do com o nº , válido até 09/2023, etc. e finalizou o pagamento de €590,00;
- 5) Recebeu a autorização de pagamento na APP do
- 6) Recebeu ulteriormente mais três mensagens do suspeito indicado, informando que "precisava de confirmar a operação três vezes devido a um fator de tripla segurança do sistema";
- 7) Suspeitando então de burla, telefonou ao que confirmou não ter recebido qualquer importância e que já tinham conhecimento de várias situações idênticas à ocorrida;
- 8) Tentando, junto do (agência de sita em ) cancelar o movimento ou transferência de dinheiro por facto fraudulento, foi-lhe negado esse pedido com o argumento de que só depois de estar refletido o débito na conta bancária é que deveria/poderia reagir;
- 9) Teve de pagar ao a reserva efetuada no site da considerando que os movimentos que haviam sido efetuados foram fraudulentos;
- 10) Está assim lesado em 590 euros de que deverá ser indemnizado, solidariamente, pelo autor da burla, pela , porquanto não usou das necessárias cautelas informáticas de molde a evitar a burla verificada e que não é inédita, conforme informação prestada pelo

e pelo Reclamado que não evitou a consumação da transferência bancária aquando da reclamação, quando o poderia e deveria fazer, usando desculpa ou justificação injustificada ou injustificável.

**Peticiona a restituição do montante de €590,00.**

O 1º Reclamado não apresentou contestação.

\*

Em **contestação**, o 2º Reclamado contra-alegou nos seguintes termos:

- 1) O Requerente assenta o seu pedido na alegação de que foi burlado e que foi o Reclamado que não evitou a consumação da transferência bancária aquando da reclamação do autor, quando o poderia e deveria fazer, usando desculpa ou justificação “injustificada ou injustificável”;
- 2) Indemnização essa que o mesmo pede nos presentes autos e que corresponde ao valor em que se encontra lesado - € 590,00;
- 3) Não nos encontramos in casu perante qualquer litígio que, por lei, esteja submetido a arbitragem necessária, ou seja, não estamos perante nenhum caso em que, ao consumidor, seja concedido, por lei, o direito potestativo de recorrer à arbitragem, impondo, assim, ao Requerido, esse meio alternativo de resolução do litígio;
- 4) Assim, não se estando perante um conflito emergente da prestação de serviços públicos essenciais (Lei n.º 23/96 de 26 de julho) ou outros serviços objeto de legislação especial, nem perante conflito de consumo até € 5.000,00 (Lei 63/2019, de 16 de agosto), para que o presente litígio pudesse ser cometido à decisão do Sr. Juiz Arbitro, sempre teria de existir uma convenção de arbitragem;
- 5) Convenção de Arbitragem essa que, neste caso, não existe, nem sob a forma de compromisso arbitral, nem sob a forma de cláusula compromissória;
- 6) Não estamos perante qualquer reclamação na área de serviços que esteja sujeita a um mecanismo de arbitragem necessária, pelo que não tem o Requerido de acatar a opção do Requerente ver dirimido o conflito nesta sede;
- 7) Estamos perante um caso de arbitragem voluntária, já que não se trata de litígio de consumo, sendo que não aceita a submissão desta reclamação à apreciação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave Tâmega e Sousa como meio de resolução alternativa;

8) E também não há qualquer adesão plena ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave Tâmega e Sousa, através da qual tenha aceite a intervenção deste neste tipo de conflitos;

9) O Requerente, no caso, não põe em causa a prestação de serviço de pagamento, mas apenas a posterior conduta do Banco por não ter evitado a consumação da transferência bancária, pelo que o litígio está excluído da adesão ao TRIAVE;

10) Não assiste qualquer razão ou fundamento fáctico e/ou legal ao Requerente para sustentar a sua pretensão no que a si diz respeito;

11) Conforme facticidade já relatada pelo Reclamante, o mesmo, após ter recebido, via WhatsApp, uma mensagem de terceiro, entrou num "(...) link que foi indicado ( ) e a preencher os dados bancários (cartão de débito do com o n.º válido até 09/2023, etc e finalizei o pagamento de € 590,00;

12) E, apreciando a reclamação apresentada pelo Reclamante, veio a constatar que, de facto, o Reclamante efetuou a transferência em causa de forma voluntária enquanto titular do cartão de débito em causa;

13) Por titular, se entende a pessoa singular que contrata com o a emissão do cartão e que se responsabiliza pelos débitos ou responsabilidades da respetiva utilização;

14) Um cartão como o que o Reclamante tem é de uso exclusivo do Titular e intransmissível, obrigando-se o Titular a utilizar o cartão no estrito cumprimento das condições de utilização aceites e tomando todas as medidas razoáveis para preservar a eficácia dos dispositivos de segurança personalizados que receba do Banco;

15) E, no caso dos cartões, a introdução do PIN, a assinatura do comprovativo da transação ou a validação por introdução do código de segurança constitui a confirmação da transação realizada e o consentimento para a execução da operação;

16) E, por isso, no momento de adesão ao cartão pelos clientes, estes se obriguem a tomar todas as medidas adequadas a permitir a segurança do Cartão e a não permitir a sua utilização por terceiros, sendo inclusive, obrigações específicas do Titular, assinar o cartão logo que o receber, não registar o PIN sob forma que possa ser inteligível ou acessível a terceiros, nem registá-lo no cartão ou em algo que normalmente guarde ou transporte junto com este, para além

de verificar, de modo eficaz, a efetiva posse do cartão, tudo conforme melhor discriminado nas Condições Gerais de Utilização;

17) Sendo, ainda, obrigação do Titular, em caso de perda, extravio, falsificação, apropriação indevida, roubo ou furto transmitir ao a ocorrência, logo que dos factos tenha conhecimento e sem atrasos justificados, transmitindo a este todas as informações que possua e que possam, de qualquer modo, ser utilizados pelo no apuramento dos factos;

18) Não foi, no entanto, o que aconteceu no caso, reconhecendo o Reclamante que, de facto, ordenou e finalizou o pagamento;

19) Não houve qualquer falha de segurança ou de cumprimento dos procedimentos estabelecidos, motivo pelo qual declina qualquer responsabilidade ou assunção do risco pelo movimento em causa;

20) E, a partir do momento em que a ordem de pagamento é desencadeada, correspondendo a mesma a uma transação efetuada através da utilização de elementos que são pessoais, intransmissíveis e inacessíveis a terceiros, nunca estaria na disponibilidade do impedir a execução da mesma;

21) Nestes casos, a ordem de pagamento, comprovadamente dada pelo legítimo titular do cartão, é executada no imediato, independentemente da data em que os fundos são creditados no destino;

22) Pelo que a única forma de, posteriormente, serem recuperados os valores é através de intervenção junto do beneficiário da ordem de pagamento;

23) Diferente atuação iria, aliás, trazer certeza e insegurança ao sistema de meios de pagamento, colocando em causa todas as operações no mesmo efetuadas;

24) É, assim, falso que tenha recusado o pedido do Reclamante no sentido de cancelar o movimento bancário usando desculpa ou justificação “injustificada ou injustificável”;

25) Não podia era atuar conforme o pretendido pelo Cliente/Reclamante, já que, para recuperar o valor em causa, sempre o mesmo deveria intervir junto do beneficiário do pagamento;

26) Foi, precisamente, isso que lhe foi transmitido quando o mesmo se deslocou ao Balcão sito na

27) Não ocorreu qualquer falha de segurança do sistema de pagamento, nem estava na disponibilidade evitar a consumação da transferência/pagamento, motivo pelo qual, salvo o devido

respeito por diverso entendimento, reitera que não é responsável pela transação em causa, nem pela restituição de qualquer valor.

**Peticona a procedência da exceção de incompetência material do Tribunal e a improcedência da ação.**

\*

A audiência realizou-se no dia 23/11/2023, na Casa da Portela, sito na Rua Dr. Miguel Pinto Martins, n.º 35, Amarante, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

## **B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

O 2º Reclamado invocou exceção de incompetência material deste Tribunal para dirimir o conflito em causa nos autos, por entender que não estamos perante um conflito de consumo sujeito a arbitragem necessária, mas meramente voluntária, não existindo convenção de arbitragem nem aceitação, da sua parte, de que o litígio seja submetido à apreciação do TRIAVE.

Cumpra apreciar e decidir.

*A competência material afere-se em função da forma como o autor configura e estrutura a ação, analisando o pedido e a factualidade concreta que lhe serve de fundamento (causa de pedir) – in Ac. do Tribunal da Relação de Coimbra, de 10/10/2023.*

O Reclamante alega que foi alvo de burla por um terceiro que, fazendo-se passar por representantes do hotel onde iria ficar alojado, o convenceu a realizar transferências bancárias no valor de €590,00. Apesar de demandar, somente, os Reclamados, o Reclamante peticou o pagamento de forma solidária pelo “autor da burla” e pelos aqui Reclamados.

Do exposto resulta que a causa de pedir assenta em factos que podem consubstanciar a prática de delitos de natureza criminal.

Ora, nos termos do art.º 4º, n.º 1 e 2 do Regulamento do TRIAVE, o Centro promove a resolução de litígios de consumo, considerados como os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios. **O Centro não pode aceitar litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal** ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL (n.º 3).

Assim, impõe-se declarar a incompetência material deste Centro para dirimir o conflito em causa nos autos.

**DECISÃO:**

**Embora com fundamento diverso do invocado, julgo procedente a exceção de incompetência material invocada e, em consequência, absolvo os Reclamados da instância.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Amarante, 26 de dezembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)