



Fraudes Bancárias: Da obrigação do Banco em repor as quantias subtraídas sem autorização do titular

Outubro 2026

**Legal
Update**



As fraudes bancárias digitais deixaram, há muito, de ser uma realidade excecional. Entre esquemas de *phishing*, *pharming* e outras formas de engenharia social, multiplicam-se os casos em que terceiros obtêm acesso às credenciais bancárias dos utilizadores e realizam operações de pagamento que estes nunca autorizaram.

Perante estas situações, é frequente assistir-se à recusa, por parte das instituições bancárias, de reembolso dos montantes subtraídos, com o argumento de que o próprio cliente, por negligência grosseira, tornou possível a consumação da fraude ao não proteger adequadamente as suas credenciais.

Foi precisamente esta a questão que esteve na origem do recente Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 15 de outubro de 2026. O caso teve origem na Polónia, onde uma cliente bancária, vítima de *phishing*, viu o banco recusar o reembolso da operação não autorizada por considerar que aquela tinha incumprido, por negligência grosseira, as obrigações que lhe incumbem enquanto utilizadora dos ditos serviços.

O TJUE veio esclarecer uma questão que, apesar da aparente simplicidade da letra da lei, tem dado origem a interpretações divergentes por parte dos bancos.

A **regra** da lei comunitária é a de que, **sempre que se verifique uma operação de pagamento não autorizada comunicada ao prestador de serviços de pagamento sem demora injustificada, deve este proceder, de forma imediata, ao reembolso do respetivo montante ao utilizador**, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte ao conhecimento da ocorrência.

Esta norma prevê **apenas uma exceção a esta obrigação**: a existência de motivos que permitam ao prestador do serviço suspeitar de uma atuação fraudulenta por parte do cliente, que devem ser comunicados por escrito à autoridade nacional relevante. Neste caso, pretendeu-se acautelar o Banco de ter de reembolsar clientes que simularam a fraude e da qual, na verdade, fazem parte. Ora, **a suspeita de negligência grosseira não se confunde com a suspeita de uma atuação fraudulenta e, portanto, não integra esta exceção**.

Ao mesmo tempo, é o utilizador que suporta integralmente as perdas decorrentes de operações não autorizadas quando tenha atuado fraudulentamente ou quando tenha incumprido, com dolo ou negligência grosseira, os deveres que sobre si impendem.

Foi, portanto, da aparente contradição entre estes dois preceitos legais que resultou a controvérsia a resolver.

Ora, segundo a recente decisão do TJUE, estas duas normas não regulam a mesma questão nem estão em contradição. Regulam antes momentos distintos do mesmo procedimento: **o primeiro consagra a obrigação de reembolso imediato do montante da operação não autorizada, ao passo que o segundo determina quem deve suportar, no final e em definitivo, o prejuízo causado por essa operação.**

Desta clarificação resulta uma consequência clara: **mesmo que o banco considere existir negligência grosseira por parte do cliente, deve primeiro reembolsá-lo do montante perdido e só depois, se for o caso, procurar demonstrar, através dos meios legalmente adequados, que o utilizador incumpriu gravemente os deveres que lhe incumbiam, reclamando a restituição desse valor.**

Em termos práticos, a importância desta clarificação é bastante significativa: até agora, perante uma recusa de reembolso, era o cliente lesado quem tinha de assumir a iniciativa de instaurar uma ação judicial destinada a recuperar o dinheiro e, inevitavelmente, suportar os custos, os riscos e a demora inerentes. **Agora fica claro que a invocação de negligência grosseira deixa de funcionar como escudo para os prestadores do serviço, cabendo aos próprios, e só depois de reembolsado o cliente, tomar a iniciativa de agir judicialmente com vista a afastar a sua responsabilidade.**

Note-se que a solução adotada pelo Tribunal não elimina a relevância do comportamento do utilizador nem impede os bancos de reagirem perante situações de efetiva negligência. Vem, sim, **reforçar que a discussão sobre a responsabilidade ocorre no momento próprio, depois de procedimentos de investigação e averiguações ou de eventual processo judicial, sem comprometer a proteção que o legislador pretende assegurar aos utilizadores de serviços de pagamento.**

A regra fica, assim, finalmente clarificada: **perante uma operação de pagamento não autorizada, o Banco primeiro reembolsa e depois discute.**