Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção)

1 de agosto de 2025*

«Reenvio prejudicial — Serviços de pagamento no mercado interno — Diretiva 2007/64/CE — Artigo 56.º, n.º 1, alínea b) — Obrigação de o utilizador do serviço de pagamento informar, "sem atraso injustificado", o prestador de serviços de pagamento da perda, roubo, apropriação abusiva ou utilização não autorizada do seu instrumento de pagamento — Artigo 58.º — Comunicação de operações de pagamento não autorizadas — Retificação dessa operação pelo prestador de serviços de pagamento sujeita à obrigação de o utilizador desses serviços comunicar aquela "sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a treze meses a contar da data do débito" — Artigos 60.º e 61.º — Responsabilidades do prestador de serviços de pagamento e do ordenante no caso de uma operação de pagamento não autorizada — Sucessão de operações de pagamento não autorizadas na sequência da perda, roubo, apropriação abusiva ou utilização não autorizada de um instrumento de pagamento — Comunicação com atraso não deliberado e não resultante de negligência grave — Alcance do direito ao reembolso»

No processo C-665/23,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pela Cour de cassation (Tribunal de Cassação, França), por Decisão de 8 de novembro de 2023, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 9 de novembro de 2023, no processo

IL

contra

Veracash SAS,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção),

composto por: I. Jarukaitis (relator), presidente de secção, N. Jääskinen, A. Arabadjiev, M. Condinanzi e R. Frendo, juízes,

advogado-geral: L. Medina,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

* Língua do processo: francês.

vistas as observações apresentadas:

– em representação da Veracash SAS, por R. Froger, avocat,

– em representação do Governo Francês, por R. Bénard e T. Lechevallier, na qualidade de agentes,

– em representação do Governo Checo, por J. Očková, M. Smolek e J. Vláčil, na qualidade de agentes,

– em representação da Comissão Europeia, por C. Auvret e G. Goddin, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões da advogada-geral na audiência de 9 de janeiro de 2025,

profere o presente

Acórdão

1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação dos artigos 56.º, 58.º, 60.º e 61.º da 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 (JO 2007, L 319, p. 1, e retificação no JO 2009, L 187, p. 5).

2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe IL, uma pessoa singular, à Veracash SAS a respeito de uma recusa de reembolso de levantamentos de dinheiro que terão sido efetuados sem a autorização de IL, devido à sua comunicação alegadamente com atraso.

Quadro jurídico

Direito da União

3 Os considerandos 31 a 35 da Diretiva 2007/64 enunciavam:

«(31) A fim de reduzir os riscos e as consequências de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas, o utilizador dos serviços de pagamento deverá informar o mais rapidamente possível o prestador desses serviços de quaisquer reclamações relativas a operações de pagamento alegadamente não autorizadas ou incorretamente executadas, desde que o prestador de serviços de pagamento tenha cumprido as suas obrigações de informação nos termos da presente diretiva. Se o prazo de comunicação for cumprido pelo utilizador do serviço de pagamento, este deverá poder avançar com essas reclamações dentro dos prazos estabelecidos pelo direito nacional. A presente diretiva não deverá afetar outras reclamações entre utilizadores e prestadores de serviços de pagamento.

(32) A fim de incentivar o utilizador dos serviços de pagamento a comunicar, sem atraso injustificado, ao respetivo prestador qualquer furto ou perda de um instrumento de pagamento, reduzindo assim o risco de operações de pagamento não autorizadas, o utilizador deverá apenas ser responsável por um montante limitado, salvo no caso de atuação fraudulenta ou de negligência grave da sua parte. Além disso, a partir do momento em que tenha notificado o prestador do serviço de pagamento de que o seu instrumento de pagamento pode ser objeto de uma utilização fraudulenta, o utilizador não deverá ser obrigado a suportar quaisquer perdas adicionais resultantes da utilização não autorizada desse instrumento. […]

(33) Para avaliar a eventual negligência cometida pelo utilizador dos serviços de pagamento, deverão ser tidas em conta todas as circunstâncias. As provas e o grau da alegada negligência deverão ser avaliados nos termos do direito nacional. Os termos e condições contratuais relativos ao fornecimento e à utilização de um instrumento de pagamento que tenham por efeito agravar o ónus da prova que recai sobre o consumidor ou atenuar o ónus da prova que recai sobre o emitente deverão ser considerados nulos.

(34) Os Estados-Membros deverão poder todavia estabelecer regras menos rigorosas do que as acima mencionadas a fim de manter os atuais níveis de proteção do consumidor e promover a confiança na utilização segura dos instrumentos de pagamento eletrónicos. […] Os Estados-Membros deverão poder reduzir ou afastar completamente a responsabilidade do ordenante, salvo em caso de atuação fraudulenta por parte deste.

(35) Deverão ser previstas disposições em matéria de repartição de perdas em caso de operações de pagamento não autorizadas. Podem ser aplicadas disposições diferentes aos utilizadores de serviços de pagamento que não sejam consumidores, uma vez que esses utilizadores se encontram normalmente em melhor posição para avaliar o risco de fraude e tomar medidas de salvaguarda.»

4 O artigo 4.º desta diretiva continha as seguintes definições:

«Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

[…]

5. “Operação de pagamento”, o ato, praticado pelo ordenante ou pelo beneficiário, de depositar, transferir ou levantar fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o ordenante e o beneficiário;

[…]

7. “Ordenante”, uma pessoa singular ou coletiva que detém uma conta de pagamento e que autoriza uma ordem de pagamento a partir dessa conta, ou, na ausência de conta de pagamento, a pessoa singular ou coletiva que emite uma ordem de pagamento;

[…]

10. “Utilizador de serviços de pagamento”, uma pessoa singular ou coletiva que utiliza um serviço de pagamento a título de ordenante ou de beneficiário ou em ambas as qualidades;

[…]

16. “Ordem de pagamento”, qualquer instrução dada por um ordenante ou um beneficiário ao seu prestador de serviços de pagamento requerendo a execução de uma operação de pagamento;

[…]

23. “Instrumento de pagamento”, qualquer dispositivo personalizado e/ou conjunto de procedimentos acordados entre o utilizador e o prestador do serviço de pagamento e utilizados pelo utilizador de serviços de pagamento para emitir uma ordem de pagamento;

[…]»

5 No título IV da referida diretiva, intitulado «Direitos e obrigações relativamente à prestação e utilização de serviços de pagamento», figuravam cinco capítulos. O capítulo 1 deste título IV, intitulado «Disposições comuns», continha um artigo 51.º que especificava o âmbito de aplicação do referido título IV. Este artigo 51.º enunciava no n.º 1:

«Caso o utilizador do serviço de pagamento não seja um consumidor, as partes podem acordar em que não se aplique, no todo ou em parte, o disposto […] nos artigos 59.º, 61.º, 62.º, 63.º, 66.º e 75.º As partes podem igualmente acordar num prazo diferente do fixado no artigo 58.º»

6 O capítulo 2 do mesmo título IV intitulava-se «Autorização de operações de pagamento» e incluía os artigos 54.º a 63.º da mesma diretiva. O artigo 56.º da Diretiva 2007/64, intitulado «Obrigações do utilizador de serviços de pagamento associadas aos instrumentos de pagamento», previa no n.º 1:

«O utilizador de serviços de pagamento com direito a utilizar um instrumento de pagamento tem as seguintes obrigações:

[…]

b) Comunicar sem atrasos injustificados ao prestador de serviços de pagamento ou à entidade designada por este último, logo que deles tenha conhecimento, a perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.»

7 Nos termos do artigo 57.º da Diretiva 2007/64, intitulado «Obrigações do prestador de serviços de pagamento associadas aos instrumentos de pagamento»:

«1. O prestador de serviços de pagamento que emite um instrumento de pagamento tem as seguintes obrigações:

[…]

c) Garantir a disponibilidade a todo o momento de meios adequados para permitir ao utilizador de serviços de pagamento proceder à notificação prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 56.º […]; e

d) Impedir qualquer utilização do instrumento de pagamento logo que a notificação prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 56.º tenha sido efetuada.

2. O risco do envio ao ordenante de um instrumento de pagamento ou dos respetivos dispositivos de segurança personalizados cabe ao prestador do serviço de pagamento.»

8 O artigo 58.º desta diretiva, intitulado «Comunicação de operações de pagamento não autorizadas ou incorretamente executadas», especificava:

«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, […] e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito, a menos que, se for o caso, o prestador do serviço de pagamento não tenha prestado ou disponibilizado as informações sobre essa operação de pagamento nos termos do título III[, relativo à transparência das condições e dos requisitos de informação aplicáveis aos serviços de pagamento].»

9 O artigo 59.º da referida diretiva, intitulado «Prova de autenticação e execução das operações de pagamento», enunciava:

«1. Os Estados-Membros devem impor que, caso um utilizador de serviços de pagamento negue ter autorizado uma operação de pagamento executada ou alegue que a operação não foi corretamente efetuada, incumbe ao respetivo prestador do serviço de pagamento fornecer prova de que a operação de pagamento foi autenticada, devidamente registada e contabilizada e que não foi afetada por avaria técnica ou qualquer outra deficiência.

2. Caso um utilizador de serviços de pagamento negue ter autorizado uma operação de pagamento executada, a utilização do instrumento de pagamento registada pelo prestador de serviços de pagamento, por si só, não é necessariamente suficiente para provar que a operação de pagamento foi autorizada pelo ordenante ou que este último agiu de forma fraudulenta ou não cumpriu, deliberadamente ou por negligência grave, uma ou mais das suas obrigações decorrentes do artigo 56.º»

10 O artigo 60.º da mesma diretiva, intitulado «Responsabilidade do prestador do serviço de pagamento por operações de pagamento não autorizadas», previa no n.º 1:

«Os Estados-Membros asseguram que, sem prejuízo do artigo 58.º, em relação a uma operação de pagamento não autorizada, o prestador de serviços de pagamento do ordenante o reembolse imediatamente do montante da operação de pagamento não autorizada e, se for caso disso, reponha a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada.»

11 O artigo 61.º da Diretiva 2007/64, intitulado «Responsabilidade do ordenante por operações de pagamento não autorizadas», tinha a seguinte redação:

«1. Em derrogação do disposto no artigo 60.º, o ordenante suporta até um montante máximo de 150 euros as perdas relativas às operações de pagamento não autorizadas resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido ou roubado ou, caso o ordenante não tenha assegurado a confidencialidade dos dispositivos de segurança personalizados, da apropriação abusiva de um instrumento de pagamento.

2. O ordenante suporta todas as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas se aquelas tiverem sido incorridas devido a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado

ou por negligência grave de uma ou mais das suas obrigações decorrentes do artigo 56.º Neste caso, não é aplicável o montante máximo referido no n.º 1 do presente artigo.

3. Caso o ordenante não tenha agido de modo fraudulento nem tenha deliberadamente deixado de cumprir as suas obrigações decorrentes do artigo 56.º, os Estados-Membros podem reduzir a responsabilidade a que se referem os n.os 1 e 2 do presente artigo, tendo especialmente em conta a natureza dos dispositivos de segurança personalizados do instrumento de pagamento e as circunstâncias da sua perda, roubo ou apropriação abusiva.

4. Salvo em caso de atuação fraudulenta, o ordenante não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado após ter procedido à notificação a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 56.º

5. Se o prestador de serviços de pagamento não fornecer meios apropriados que permitam a notificação, a qualquer momento, da perda, roubo ou apropriação abusiva de um instrumento de pagamento, conforme requerido pela alínea c) do n.º 1 do artigo 57.º, o ordenante não fica obrigado a suportar as consequências financeiras resultantes da utilização desse instrumento de pagamento, salvo no caso de ter agido de modo fraudulento.»

12 O artigo 62.º desta diretiva continha regras relativas ao «[r]eembolso de operações de pagamento iniciadas pelo beneficiário ou através deste», ao passo que o seu artigo 63.º tinha por objeto os «[p]edidos de reembolso [dessas] operações […]».

13 A Diretiva 2007/64 foi revogada e substituída, com efeitos a partir de 13 de janeiro de 2018, pela Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64 (JO 2015, L 337, p. 35), em conformidade com o artigo 114.º da Diretiva 2015/2366.

Direito francês

14 O code monétaire et financier (Código Monetário e Financeiro), na redação que lhe foi dada pela Ordonnance n.º 2009-866, du 15 juillet 2009, relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement (Despacho n.º 2009-866, de 15 de julho de 2009, relativo às Condições que Regulam a Prestação de Serviços de Pagamento e à Criação de Instituições de Pagamento) (JORF de 16 de julho de 2009, texto n.º 13, e retificação JORF de 25 de julho de 2009, texto n.º 18) (a seguir «Código Monetário e Financeiro»), dispõe no artigo L. 133-17:

«I — O utilizador de serviços de pagamento tem a obrigação de comunicar sem atraso, para efeitos de bloqueio do instrumento de pagamento, ao prestador de serviços de pagamento ou à entidade designada por este último, logo que deles tenha conhecimento, a perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento ou dos dados que lhe estão associados.

[…]»

15 O artigo L. 133-18 deste código prevê no primeiro parágrafo:

«Em caso de operação de pagamento não autorizada comunicada pelo utilizador nas condições previstas no artigo L. 133-24, o prestador de serviços de pagamento do ordenante reembolsa imediatamente o ordenante do montante da operação de pagamento não autorizada e, se for caso disso, repõe a conta debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada.»

16 O artigo L. 133-19 do referido código dispõe:

«I. — Em caso de operação de pagamento não autorizada resultante da perda ou do roubo do instrumento de pagamento, o ordenante suporta, antes da comunicação prevista no artigo L. 133-17, as perdas relativas à utilização deste instrumento, até ao montante máximo de 150 [euros].

No entanto, o ordenante não é responsável em caso de operação de pagamento não autorizada efetuada sem utilização do dispositivo de segurança personalizado.

II. — O ordenante não é responsável quando a operação de pagamento não autorizada tiver sido efetuada através da apropriação abusiva, sem o conhecimento do ordenante, do instrumento de pagamento ou dos dados que lhe estão associados.

Também não é responsável em caso de contrafação do instrumento de pagamento se, no momento da operação de pagamento não autorizada, o ordenante estiver na posse do seu instrumento.

III. — Salvo em caso de atuação fraudulenta, o ordenante não suporta quaisquer consequências financeiras se o prestador de serviços de pagamento não fornecer meios adequados que permitem a comunicação para efeitos de bloqueio do instrumento de pagamento, prevista no artigo L. 133-17.

IV. — O ordenante suporta todas as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas se aquelas tiverem sido incorridas devido a atuação fraudulenta por parte deste ou ao incumprimento deliberado ou por negligência grave das obrigações mencionadas nos artigos […] e L. 133-17.»

17 Nos termos do artigo L. 133-24 do mesmo código:

«O utilizador do serviço de pagamento comunica, sem atraso, ao respetivo prestador do serviço de pagamento uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada e dentro de um prazo nunca superior a treze meses a contar da data do débito, sob pena de prescrição, a menos que o prestador do serviço de pagamento não lhe tenha prestado ou disponibilizado as informações sobre essa operação de pagamento […]

Com exceção dos casos em que o utilizador seja uma pessoa singular que atua para fins não profissionais, as partes podem decidir derrogar as disposições do presente artigo.»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

18 IL detém uma conta de depósito em ouro na sociedade Veracash. Em 24 de março de 2017, esta última enviou para a morada de IL um novo cartão de débito. Entre 30 de março e 17 de maio de 2017, foram efetuados levantamentos diários nessa conta (a seguir «levantamentos em causa no processo principal»).

19 Alegando que não tinha recebido esse cartão de débito nem autorizado esses levantamentos, IL intentou uma ação no tribunal de grande instance d'Évry (Tribunal de Primeira Instância de Évry, França), que se passou a designar tribunal judiciaire d'Évry (Tribunal Judicial d'Évry, França) em 1 de janeiro de 2020, a fim de obter a condenação da Veracash no reembolso das quantias correspondentes aos referidos levantamentos e no pagamento de uma indemnização.

20 Tendo a sua ação sido julgada parcialmente improcedente em primeira instância, IL interpôs recurso para a cour d'appel de Paris (Tribunal de Recurso de Paris, França), que negou provimento ao mesmo por meio de um Acórdão de 3 de janeiro de 2022. Este órgão jurisdicional, à semelhança do órgão jurisdicional de primeira instância, considerou que IL não podia invocar as disposições do artigo L. 133-18 do Código Monetário e Financeiro uma vez que IL não tinha comunicado os levantamentos em causa no processo principal à Veracash «sem atraso injustificado» e «imediatamente», mas em 23 de maio de 2017, cerca de dois meses após o primeiro levantamento reclamado.

21 IL interpôs então um recurso de cassação na Cour de cassation (Tribunal de Cassação, França), o órgão jurisdicional de reenvio. Em apoio do seu recurso, IL invoca dois fundamentos, um dos quais, na primeira parte, relativo à violação do artigo L-133-24 do Código Monetário e Financeiro. Nesta parte, IL alega que a cour d'appel de Paris (Tribunal de Recurso de Paris) violou este artigo L. 133-24 ao considerar, em substância, que a sua comunicação à Veracash dos levantamentos em causa no processo principal tinha sido feita com atraso, por ter acontecido quase dois meses após o primeiro levantamento reclamado, quando, em seu entender, por força do referido artigo L. 133-24, o utilizador de um cartão bancário dispõe, para essa comunicação, de um prazo de 13 meses a contar da data do débito reclamado.

22 A Veracash sustenta, em contrapartida, que este mesmo artigo L. 133-24 fixa um duplo prazo e que o prazo de treze meses é um prazo limite. Acrescenta que a sistemática desta disposição exige que o utilizador, logo que se aperceba de uma irregularidade, a comunique imediatamente ao seu prestador de serviços de pagamento.

23 O órgão jurisdicional de reenvio refere que a resolução do litígio que lhe foi submetido depende da questão de saber se o prestador do serviço de pagamento pode recusar o reembolso do montante de uma operação não autorizada quando, embora o ordenante tenha comunicado essa operação antes do termo do prazo de treze meses a contar da data do débito, demorou a fazer essa comunicação, mas sem que esse atraso tenha sido deliberado ou tenha resultado de negligência grave da sua parte.

24 Observando que as disposições pertinentes do Código Monetário e Financeiro devem ser interpretadas em conformidade com a Diretiva 2007/64, aplicável *ratione temporis* ao litígio que lhe foi submetido, tendo em conta a data dos factos na origem deste, o órgão jurisdicional de reenvio considera que uma leitura literal do artigo 58.º desta diretiva, que considera apoiada pelo considerando 31 da mesma, pode, é certo, levar a considerar que o prestador de serviços de pagamento tem o direito de recusar o reembolso do montante de uma operação de pagamento

não autorizada pelo simples facto de o utilizador de serviços de pagamento lha ter comunicado com atraso, mesmo que lhe tenha sido comunicada nesse prazo de treze meses. Todavia, tal interpretação parece dificilmente conciliável com o artigo 61.º, n.º 2, da referida diretiva. Com efeito, se, em todo o caso, o prestador de serviços de pagamento do ordenante não fosse obrigado a reembolsar ao ordenante o montante de uma operação de pagamento não autorizada que este último lhe comunicou com atraso, seria indiferente que esse atraso fosse deliberado ou resultasse de negligência grave, apesar de esta disposição, lida em conjugação com o artigo 56.º da mesma diretiva, prever que essa obrigação de reembolso está excluída apenas nessas circunstâncias.

25 O órgão jurisdicional de reenvio refere, além disso, que embora o Tribunal de Justiça, no Acórdão de 2 de setembro de 2021, CRCAM (C-337/20, EU:C:2021:671), tenha interpretado o artigo 58.º da Diretiva 2007/64, não se pronunciou sobre as consequências do incumprimento, por parte de um ordenante, da obrigação de informar sem demora o seu prestador de serviços de pagamento de que se apercebeu de uma operação de pagamento não autorizada.

26 A este respeito, é certo que existe um interesse em incitar o ordenante a ser diligente na comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento. Todavia, parece-lhe, à luz do artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, que o legislador da União não quis sancionar qualquer atraso, sejam quais forem as circunstâncias, com a privação total do direito do ordenante ao reembolso. Por conseguinte, o órgão jurisdicional de reenvio tende a interpretar esta diretiva no sentido de que, fora da hipótese de uma atuação fraudulenta do ordenante e da hipótese de uma comunicação efetuada após o termo do prazo de treze meses, o ordenante só deve ser privado do direito ao reembolso das perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas que uma comunicação efetuada sem atraso não poderia ter impedido se o atraso dessa comunicação for deliberado ou resultar de negligência grave.

27 Nestas condições, a Cour de cassation (Tribunal de Cassação) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:

«1) Devem os artigos 56.º, 58.º, 60.º e 61.º da Diretiva [2007/64] ser interpretados no sentido de que o ordenante é privado do direito ao reembolso do montante de uma operação não autorizada quando tenha comunicado com atraso ao seu prestador de serviços de pagamento a operação de pagamento não autorizada, ainda que o tenha feito dentro do prazo de treze meses a contar da data do débito?

2) Em caso de resposta afirmativa à primeira questão, a privação do direito do ordenante ao reembolso está sujeita ao facto de o atraso na comunicação por parte do ordenante ser deliberado ou ser o resultado de negligência grave por parte do ordenante?

3) Em caso de resposta afirmativa à primeira questão, fica o ordenante privado do direito ao reembolso de todas as operações não autorizadas ou apenas daquelas que poderiam ter sido evitadas se a comunicação não tivesse sido efetuada com atraso?»

Quanto às questões prejudiciais

Observações preliminares

28 A título preliminar, há que referir que os levantamentos em causa no processo principal foram efetuados com um cartão que o recorrente no processo principal alega não lhe ter sido enviado.

29 Neste contexto, importa recordar, por um lado, que, em conformidade com a definição que figura no artigo 4.º, n.º 5, da Diretiva 2007/64, o levantamento de fundos constitui uma «operação de pagamento», na aceção desta disposição. Além disso, nos termos do n.º 23 deste artigo 4.º, o conceito de um «instrumento de pagamento» refere-se a qualquer dispositivo personalizado e/ou conjunto de procedimentos acordados entre o utilizador e o prestador do serviços de pagamento e utilizados pelo utilizador de serviços de pagamento para emitir uma «ordem de pagamento», referindo-se este último conceito, segundo o n.º 16 do referido artigo 4.º, a qualquer instrução dada por um ordenante ou por um beneficiário ao seu prestador de serviços de pagamento requerendo a execução de uma «operação de pagamento».

30 O litígio em causa no processo principal diz, portanto, respeito a uma série de operações de pagamento alegadamente não autorizadas resultantes da utilização de um instrumento de pagamento. No entanto, na falta de qualquer indicação a esse respeito na decisão de reenvio, não é possível determinar se o referido instrumento de pagamento deve ser considerado perdido, roubado, abusivamente apropriado ou utilizado de forma não autorizada, pelo que, para dar uma resposta útil ao órgão jurisdicional de reenvio, será necessário avaliar todas estas possibilidades.

31 Por outro lado, o artigo 57.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64 prevê que o risco do envio ao ordenante de um instrumento de pagamento ou dos respetivos dispositivos de segurança personalizados cabe ao prestador do serviço de pagamento. Tendo em conta os factos que estão na origem do litígio no processo principal, cabe, portanto, ao órgão jurisdicional de reenvio verificar, antes de mais, se não ocorreu nenhum risco dessa natureza aquando do envio, pelo prestador de serviços de pagamento em causa, do instrumento de pagamento utilizado para os levantamentos em causa no processo principal, cujas consequências deveriam ser suportadas por este prestador.

Quanto à primeira questão

32 Resulta do pedido de decisão prejudicial que, com a sua primeira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pretende obter esclarecimentos sobre o alcance da obrigação de comunicação das operações de pagamento não autorizadas que incumbe ao utilizador de serviços de pagamento. Ora, esta obrigação de comunicação está especificamente prevista no artigo 58.º da Diretiva 2007/64.

33 Por conseguinte, há que entender que, com a sua primeira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 58.º da Diretiva 2007/64 deve ser interpretado no sentido de que o utilizador de serviços de pagamento fica privado do direito à retificação de uma operação se não tiver comunicado sem atraso injustificado ao seu prestador de serviços de pagamento que teve conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada, apesar de o ter feito dentro do prazo de treze meses a contar da data do débito.

34 Em conformidade com jurisprudência constante do Tribunal de Justiça, para efeitos da interpretação de uma disposição do direito da União, há que ter em conta não só os seus termos mas também o seu contexto e os objetivos prosseguidos pela regulamentação de que faz parte (v. Acórdãos de 17 de novembro de 1983, Merck, 292/82, EU:C:1983:335, n.º 12, e de 6 de março de 2025, Cymdek, C-20/24, EU:C:2025:139, n.º 38).

35 No que respeita, em primeiro lugar, à redação da disposição cuja interpretação é solicitada, há que recordar que o artigo 58.º da Diretiva 2007/64 prevê 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, e dentro de um prazo nunca superior a treze meses a contar da data do débito, a menos que, se for o caso, o prestador do serviço de pagamento não tenha prestado ou disponibilizado as informações sobre essa operação de pagamento nos termos do título III desta diretiva. Este título III diz respeito à transparência das condições e dos requisitos de informação aplicáveis aos serviços de pagamento.

36 Assim, é partindo do princípio de que o prestador de serviços de pagamento cumpriu as obrigações de informação que lhe incumbem por força do título III da referida diretiva que deve ser feita a interpretação do artigo 58.º da mesma diretiva.

37 A este respeito, há que referir que a redação desta disposição prevê a obrigação de o utilizador de serviços de pagamento comunicar «sem atraso injustificado» ao seu prestador de serviços de pagamento de que tomou conhecimento, nomeadamente, de uma operação de pagamento não autorizada, e dentro de um prazo «nunca superior» a treze meses a contar da data do débito. Por conseguinte, afigura-se que, segundo a referida redação, o direito do utilizador de serviços de pagamento de obter o reembolso de uma operação de pagamento não autorizada está sujeito ao respeito prévio de uma dupla condição temporal.

38 É certo que nem todas as versões linguísticas do artigo 58.º da Diretiva 2007/64 utilizam a conjunção «e». Todavia, todas as versões linguísticas indicam que a obrigação de o utilizador de serviços de pagamento comunicar «sem atraso injustificado» ao seu prestador de serviços de pagamento que tomou conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada é desencadeada a partir do momento em que esse utilizador tomou conhecimento dessa operação. Em contrapartida, o prazo de treze meses começa a correr a partir da data do débito. Isto indicia que se trata de duas condições temporais diferentes.

39 Além disso, como salientou também, em substância, a advogada-geral nos n.os 44, 47 e 48 das suas conclusões, a obrigação de comunicação «sem atraso injustificado» é de natureza subjetiva, uma vez que implica que o utilizador de serviços de pagamento aja o mais rapidamente possível, tendo em conta as circunstâncias em que se encontra, a partir do momento em que tomou conhecimento da operação de pagamento não autorizada. Assim, esta obrigação distingue-se da obrigação de comunicação «dentro de um prazo nunca superior a [treze] meses», que reveste natureza objetiva, uma vez que começa a correr a partir da data do débito da operação que dá origem à reclamação.

40 A redação do artigo 58.º da Diretiva 2007/64 indica, portanto, que, em princípio, para obter a retificação de uma operação, o utilizador de serviços de pagamento é simultaneamente obrigado a comunicar sem atraso injustificado ao seu prestador de serviços de pagamento que tomou conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada e a fazer essa comunicação no prazo máximo de treze meses a contar da data do débito.

41 Esta interpretação literal é, em segundo lugar, corroborada pelo contexto em que este artigo 58.º se insere. A este respeito, por um lado, o considerando 31 da Diretiva 2007/64 faz referência à necessidade de o utilizador de serviços de pagamento informar «o mais rapidamente possível» o prestador de serviços de pagamento de quaisquer reclamações relativas a operações de pagamento alegadamente não autorizadas. A menção desta obrigação de informar «o mais rapidamente possível», uma vez que se distingue de uma obrigação de comunicar num prazo fixo, que, aliás, não é mencionada nos considerandos da Diretiva 2007/64, confirma que a

obrigação de comunicar «sem atraso injustificado», prevista no referido artigo 58.º, reveste um caráter autónomo. Assim, distingue-se da obrigação de comunicação no prazo de treze meses a contar da data do débito.

42 Por outro lado, segundo o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da Diretiva 2007/64, o utilizador de serviços de pagamento com direito a utilizar um instrumento de pagamento tem a obrigação de comunicar sem atrasos injustificados ao prestador de serviços de pagamento ou à entidade designada por este último, logo que deles tenha conhecimento, a perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.

43 É certo que o prazo em que esta obrigação de informação deve ser cumprida se distingue da obrigação prevista no artigo 58.º desta diretiva de comunicar «sem atraso injustificado» uma operação de pagamento não autorizada. Com efeito, este prazo começa a correr a partir da tomada de conhecimento não só de qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento, mas, se for caso disso, da perda, roubo ou apropriação abusiva desse instrumento. Ora, é provável que a tomada de conhecimento desses acontecimentos ocorra antes mesmo de o referido instrumento ser utilizado para efetuar uma operação de pagamento não autorizada. Além disso, estas duas obrigações distinguem-se também pelo facto de ser possível que não seja o prestador de serviços de pagamento, mas uma entidade por ele designada, que deva ser informada da perda, roubo, apropriação abusiva ou utilização não autorizada do instrumento em causa.

44 No entanto, não deixa de ser verdade que, como ilustram as circunstâncias do processo principal, é possível que a obrigação de informação prevista no artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da referida diretiva e a obrigação de comunicação prevista no seu artigo 58.º da mesma surjam simultaneamente. Ora, em tal circunstância, seria incoerente considerar que o simples cumprimento do prazo de treze meses a contar da data do débito basta para considerar que a operação de pagamento em causa foi comunicada em conformidade com as exigências do artigo 58.º da Diretiva 2007/64, quando o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), desta impõe, em princípio, uma comunicação mais rápida.

45 A referida interpretação literal é, em terceiro lugar, corroborada pelos objetivos prosseguidos pela Diretiva 2007/64.

46 A este respeito, por um lado, segundo o considerando 31 desta diretiva, que esclarece o alcance do seu artigo 58.º, a obrigação de o utilizador de serviços de pagamento informar «o mais rapidamente possível» o prestador de serviços de pagamento de quaisquer reclamações relativas a operações de pagamento alegadamente não autorizadas visa reduzir os riscos e as consequências de operações de pagamento não autorizadas.

47 Resulta, assim, do considerando 31 que a obrigação de comunicação «sem atraso injustificado» prevista neste artigo 58.º prossegue um objetivo preventivo. Ora, se o simples cumprimento do prazo de treze meses a contar da data do débito bastasse, em qualquer caso, para considerar que o utilizador de serviços de pagamento cumpriu a obrigação de comunicação que lhe incumbe por força do referido artigo 58.º, essa finalidade preventiva seria prejudicada.

48 Por outro lado, resulta da jurisprudência do Tribunal de Justiça que o prazo de treze meses é um prazo máximo, no termo do qual o utilizador de serviços de pagamento deixa de ter a possibilidade de responsabilizar o prestador de serviços de pagamento pela operação em causa, mesmo com fundamento num regime de responsabilidade diferente do previsto no artigo 58.º e no artigo 60.º,

n.º 1, da Diretiva 2007/64. Este prazo visa, assim, garantir a segurança jurídica tanto dos utilizadores de serviços de pagamento como dos prestadores desses serviços (v., neste sentido, Acórdão de 2 de setembro de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, n.os 48 a 52).

49 Ora, o facto de este objetivo ser diferente do prosseguido pela obrigação de notificação «sem atraso injustificado» confirma que o artigo 58.º da Diretiva 2007/64 contém duas condições temporais, em princípio distintas. Além disso, o facto de considerar que o utilizador de serviços de pagamento tem o direito de obter a retificação de uma operação de pagamento 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 de pagamento efetuado pelo legislador da União quando adotou a Diretiva 2007/64.

50 Com efeito, em conformidade com o artigo 60.º, n.º 1, desta diretiva, os Estados-Membros asseguram que, sem prejuízo do artigo 58.º, em relação a uma operação de pagamento não autorizada, o prestador de serviços de pagamento do ordenante o reembolse imediatamente do montante da operação de pagamento não autorizada e, se for caso disso, reponha a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada. Se fosse permitido atrasar até treze meses após a data do débito da operação a reclamação efetuada pelo utilizador de serviços de pagamento ao abrigo do referido artigo 58.º, mesmo que esse utilizador tivesse tomado conhecimento da operação em causa muito antes, o período de insegurança jurídica seria prolongado sem justificação objetiva, em detrimento do prestador de serviços de pagamento em causa, prejudicando assim essa segurança jurídica e esse equilíbrio.

51 Decorre do exposto que a obrigação de comunicação prevista no artigo 58.º desta diretiva só se considera cumprida na dupla condição de, por um lado, o utilizador de serviços de pagamento comunicar sem atraso injustificado ao seu prestador de serviços de pagamento que teve conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada e, por outro, essa comunicação ocorrer no prazo máximo de treze meses a contar da data do débito.

52 No entanto, importa ainda recordar que, do ponto de vista da sistemática do regime de responsabilidade estabelecido no título IV, capítulo 2, da Diretiva 2007/64, a obrigação de comunicação pelo utilizador de serviços de pagamento de qualquer operação não autorizada é requisito para que o referido regime possa entrar em aplicação em benefício do utilizador (v., neste sentido, Acórdão de 2 de setembro de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, n.os 38 e 39).

53 Assim, como indica o considerando 31 desta diretiva ao fazer referência à comunicação, nomeadamente, de operações de pagamento «alegadamente» não autorizadas, esta obrigação de comunicação é um requisito prévio para que o prestador de serviços de pagamento seja informado de que o utilizador de serviços de pagamento teve conhecimento de uma operação que considera não autorizada, sendo a obtenção efetiva da retificação pedida regida por outras disposições da referida diretiva.

54 Em especial, a efetiva obtenção dessa retificação está, por um lado, sujeita à condição de que esta falta de autorização seja provada, contendo o artigo 59.º da Diretiva 2007/64, a este respeito, certos elementos relativos à prova de autenticação e execução das operações de pagamento. Por outro lado, está sujeita às regras de repartição das responsabilidades entre o prestador de serviços de pagamento e o ordenante em caso de operações de pagamento não autorizadas, enunciadas, nomeadamente, nos artigos 60.º e 61.º desta diretiva, que se destinam, como indica o

considerando 35 da referida diretiva, a regular a repartição das perdas em caso de operações de pagamento não autorizadas. A este respeito, importa ainda precisar que, como resulta do artigo 4.º, n.ºs 7 e 10, desta, o conceito de «ordenante» está incluído no conceito de «utilizador de serviços de pagamento» e visa, nomeadamente, uma pessoa singular que autoriza uma ordem de pagamento ou que emite uma ordem de pagamento. Além disso, os artigos 62.º e 63.º da mesma diretiva tratam, respetivamente, do reembolso de operações de pagamento iniciadas pelo beneficiário ou através deste e dos pedidos desse reembolso.

55 Por outro lado, segundo o artigo 51.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, caso o utilizador de serviços de pagamento não seja um consumidor, as partes podem, por um lado, decidir que, nomeadamente, os seus artigos 59.º, 61.º, 62.º e 63.º não se apliquem, no todo ou em parte, e, por outro, acordar num prazo diferente do fixado no artigo 58.º desta diretiva.

56 Face ao exposto, há que responder à primeira questão que o artigo 58.º da Diretiva 2007/64 deve ser interpretado no sentido de que o utilizador de serviços de pagamento fica, em princípio, privado do direito à retificação de uma operação se não tiver comunicado sem atraso injustificado ao seu prestador de serviços de pagamento que teve conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada, apesar de o ter feito dentro do prazo de treze meses a contar da data do débito.

Quanto à segunda questão

57 A título preliminar, importa recordar que segundo jurisprudência constante, no âmbito do processo de cooperação entre os órgãos jurisdicionais nacionais e o Tribunal de Justiça instituída pelo artigo 267.º TFUE, cabe a este dar ao órgão jurisdicional de reenvio uma resposta útil que lhe permita decidir o litígio que lhe foi submetido. Nesta ótica, incumbe ao Tribunal de Justiça, se necessário, reformular as questões que lhe são submetidas. Com efeito, o Tribunal de Justiça tem por missão interpretar todas as disposições do direito da União de que os órgãos jurisdicionais nacionais necessitem para decidir dos litígios que lhes são submetidos, ainda que essas disposições não sejam expressamente referidas nas questões que lhe são apresentadas por esses órgãos jurisdicionais (v. Acórdãos de 18 de março de 1993, Viessmann, C-280/91, EU:C:1993:103, n.º 17; de 28 de novembro de 2000, Roquette Frères, C-88/99, EU:C:2000:652, n.º 18, e de 8 de maio de 2025, HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse, C-697/23, EU:C:2025:338, n.º 22).

58 No caso em apreço, resulta do pedido de decisão prejudicial que, com a sua segunda questão, o órgão jurisdicional de reenvio pretende obter esclarecimentos sobre eventuais circunstâncias que permitam considerar que um atraso na comunicação de uma operação de pagamento não autorizada é efetivamente suscetível de privar o ordenante do seu direito ao reembolso desta, quando essa operação resultar da perda, roubo, apropriação abusiva ou utilização não autorizada de um instrumento de pagamento.

59 Ora, a este respeito, são pertinentes não só as disposições do artigo 58.º da Diretiva 2007/64, relativas, nomeadamente, à comunicação das operações de pagamento não autorizadas, mas também as do artigo 60.º, n.º 1, e do artigo 61.º, n.º 2, desta diretiva, relativas às responsabilidades do prestador de serviços de pagamento e do ordenante em caso de operação de pagamento não autorizada, bem como as do artigo 56.º da referida diretiva, para o qual este artigo 61.º, n.º 2, remete, e mais especificamente as disposições deste artigo 56.º, n.º 1, alínea b), que visam precisamente as circunstâncias factuais indicadas no final do número anterior do presente acórdão.

60 Nestas condições, e tendo em conta a resposta dada à primeira questão, deve entender-se que, com a sua segunda questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 58.º, o artigo 60.º, n.º 1, e o artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da mesma, devem ser interpretados no sentido de que, quando está em causa uma operação de pagamento não autorizada resultante da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou qualquer utilização não autorizada desse instrumento, e essa operação tenha sido comunicada pelo ordenante ao seu prestador de serviços de pagamento nos treze meses seguintes à data do débito, esse ordenante só fica privado do seu direito de obter a retificação efetiva da referida operação se atrasar a sua comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento de forma deliberada ou por negligência grave.

61 Neste contexto, no que diz respeito, em primeiro lugar, à redação destas disposições, importa recordar que resulta da remissão feita pelo artigo 60.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64 para o artigo 58.º da mesma, bem como do considerando 31 desta diretiva, que a aplicação do regime de responsabilidade do prestador de serviços por operações de pagamento não autorizadas estabelecido no capítulo 2 do título IV da referida diretiva está subordinada à comunicação, pelo utilizador dos serviços de pagamento, de qualquer operação não autorizada ao referido prestador de serviços de pagamento, nos termos deste artigo 58.º (v., neste sentido, Acórdão de 2 de setembro de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, n.os 34, 35, 38 e 39) que, como resulta da resposta à primeira questão, contém uma dupla condição temporal.

62 No âmbito deste regime de responsabilidade por operações de pagamento não autorizadas, o artigo 59.º da Diretiva 2007/64 institui um mecanismo de ónus da prova favorável ao utilizador de serviços de pagamento. Em substância, o ónus da prova incumbe ao prestador de serviços de pagamento, que deve provar que a operação foi autenticada, devidamente registada e contabilizada. Na prática, o regime de prova estabelecido neste artigo 59.º leva, desde que a comunicação prevista no artigo 58.º da referida diretiva tenha sido efetuada no prazo nele previsto, a sujeitar o prestador de serviços de pagamento a uma obrigação de reembolso imediato, em conformidade com o artigo 60.º, n.º 1, da mesma diretiva (Acórdão de 2 de setembro de 2021, CRCAM, C-337/20, EU:C:2021:671, n.º 40).

63 Esta obrigação de reembolso imediato do montante da operação em causa sofre, no entanto, certas limitações, enunciadas no artigo 61.º da Diretiva 2007/64. Em especial, o n.º 2 deste artigo 61.º prevê, no seu primeiro período, que o ordenante suporta todas as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas se aquelas tiverem resultado de atuação fraudulenta da sua parte ou de incumprimento deliberado ou por negligência grave de uma ou mais das suas obrigações decorrentes do artigo 56.º desta diretiva.

64 Como já foi referido no n.º 42 do presente acórdão, entre as obrigações que incumbem ao ordenante por força deste artigo 56.º figura, no n.º 1, alínea b), do referido artigo, a obrigação de esse ordenante comunicar sem atrasos injustificados ao seu prestador de serviços de pagamento ou à entidade designada por este último, logo que deles tenha conhecimento, a perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento.

65 Por conseguinte, resulta da redação do artigo 61.º, n.º 2, primeiro período, da Diretiva 2007/64, lido em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), e com o artigo 60.º, n.º 1, da mesma, que o ordenante só é obrigado a suportar as perdas ocasionadas pelas operações de pagamento não autorizadas resultantes da utilização do seu instrumento de pagamento se atuar de forma fraudulenta ou se, deliberadamente ou por negligência grave, não tiver informado o seu prestador de serviços de pagamento ou a entidade por este designada da perda, roubo, apropriação abusiva

ou qualquer utilização não autorizada desse instrumento. Por conseguinte, só nesses casos é que o prestador de serviços de pagamento fica dispensado da sua obrigação de lhe reembolsar o montante das operações de pagamento não autorizadas.

66 Esta interpretação é, em segundo lugar, corroborada pelo contexto em que se inserem as disposições do artigo 56.º, n.º 1, alínea b), do artigo 58.º, do artigo 60.º, n.º 1, e do artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64.

67 Com efeito, por um lado, como já foi referido no n.º 44 do presente acórdão, pode acontecer que a obrigação de informação prevista no artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da Diretiva 2007/64 e a obrigação de notificação prevista no seu artigo 58.º surjam simultaneamente. Por conseguinte, como também referiu a advogada-geral no n.º 62 das suas conclusões, a fim de assegurar uma interpretação coerente desta diretiva, o cumprimento da obrigação de comunicação prevista neste artigo 58.º deve, nas circunstâncias referidas no artigo 56.º, n.º 1, alínea b), e salvo atuação fraudulenta por parte do ordenante, ser apreciado em função das condições enunciadas no artigo 61.º, n.º 2, da referida diretiva.

68 Por outro lado, em conformidade com o artigo 57.º, n.º 1, alínea d), da Diretiva 2007/64, o prestador de serviços de pagamento que emite um instrumento de pagamento tem a obrigação de impedir qualquer utilização do instrumento logo que a notificação prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 56.º desta diretiva tenha sido efetuada. Além disso, o artigo 61.º, n.º 4, desta prevê que, salvo em caso de atuação fraudulenta, o ordenante não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado após ter procedido à notificação a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 56.º Por conseguinte, o ordenante não tem, em nenhum caso, interesse em atrasar a comunicação que lhe incumbe por força desta última disposição nem, se for o caso, a comunicação que deve fazer nos termos do artigo 58.º da referida diretiva se estas duas obrigações surgirem simultaneamente.

69 Em terceiro lugar, no plano teleológico, importa salientar, por um lado, que a interpretação referida no n.º 65 do presente acórdão é de molde a preservar o efeito útil do artigo 61.º, n.º 2, primeiro período, da Diretiva 2007/64. Para o efeito, há que evitar que o prestador de serviços de pagamento possa opor ao ordenante um mero atraso na comunicação da tomada de conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada, a fim de se eximir à sua obrigação de reembolso nos termos do artigo 60.º, n.º 1, desta diretiva, quando essa operação resulte da perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada de um instrumento de pagamento e o ordenante tenha tomado conhecimento dessa perda, roubo, apropriação abusiva ou utilização não autorizada apenas no momento em que se apercebeu dessa operação. Com efeito, se o prestador de serviços de pagamento dispusesse dessa possibilidade, este primeiro período ficaria desprovido de efeito útil, uma vez que o ordenante ficaria privado do seu direito ao reembolso mesmo que os prejuízos que sofreu não resultassem do facto de não ter, deliberadamente ou por negligência grave, informado o seu prestador de serviços de pagamento ou a entidade por este designada nos termos do artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da Diretiva 2007/64.

70 Por outro lado, esta interpretação é corroborada pelo objetivo prosseguido pela Diretiva 2007/64, conforme expresso no considerando 32 desta, segundo o qual, a fim de incentivar o utilizador de serviços de pagamento a comunicar, sem atraso injustificado, ao respetivo prestador qualquer furto ou perda de um instrumento de pagamento, reduzindo assim o risco de operações de pagamento não autorizadas, o utilizador deverá apenas ser responsável por um montante limitado, salvo no caso de atuação fraudulenta ou por negligência grave da sua parte. Com efeito,

este considerando traduz a intenção do legislador da União de favorecer, quando está em causa o furto ou a perda de um instrumento de pagamento, uma maior proteção do utilizador de serviços de pagamento. Assim, a referida interpretação não prejudica o equilíbrio entre os interesses do ordenante e os do seu prestador de serviços de pagamento, tal como foram ponderados por este legislador.

71 Por conseguinte, decorre dos artigos 58.º, 60.º, n.º 1, e 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, considerados em conjunto e lidos em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da mesma, que, quando está em causa uma operação de pagamento não autorizada que, por um lado, resulte da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou da utilização não autorizada de tal instrumento e que, por outro lado, essa operação tenha sido comunicada pelo ordenante ao seu prestador de serviços de pagamento no prazo de treze meses a contar da data do débito, esse ordenante só fica, em princípio e salvo atuação fraudulenta da sua parte, privado do seu direito de obter o reembolso dessa operação se tiver atrasado a comunicação da operação de pagamento não autorizada ao seu prestador de serviços de pagamento, deliberadamente ou por negligência grave.

72 Cabe ao órgão jurisdicional de reenvio, que tem competência exclusiva para apreciar os factos, determinar se é esse o caso de cada um dos levantamentos em causa no processo principal, uma vez que este artigo 58.º visa expressamente a comunicação de operações de pagamento individuais.

73 A este respeito, tendo em conta os elementos expostos pelo órgão jurisdicional de reenvio, resumidos nos n.os 22 a 26 do presente acórdão, importa acrescentar que, por um lado, segundo o artigo 59.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, caso um utilizador de serviços de pagamento negue ter autorizado uma operação de pagamento executada, a utilização do instrumento de pagamento registada pelo prestador de serviços de pagamento, por si só, não é necessariamente suficiente para provar que a operação de pagamento foi autorizada pelo ordenante ou que este último agiu de forma fraudulenta ou não cumpriu, deliberadamente ou por negligência grave, uma ou mais das suas obrigações decorrentes do artigo 56.º desta diretiva. Por outro lado, o considerando 33 desta especifica, nomeadamente, que, a fim de avaliar a eventual negligência por parte do utilizador do serviço de pagamento, devem ser tidas em conta todas as circunstâncias e que as provas e o grau de alegada negligência deverão ser avaliados nos termos do direito nacional.

74 No entanto, entre as condições enunciadas no artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, figura uma «negligência grave» por parte do ordenante, a saber, como salientou igualmente a advogada-geral no n.º 65 das suas conclusões, uma violação caracterizada de um dever de diligência. Além disso, como foi referido no n.º 39 do presente acórdão, há que ter em conta as circunstâncias em que se encontra o ordenante. Assim, salvo atuação fraudulenta por parte deste último e sem prejuízo da eventual aplicação do artigo 51.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, não pode ser acusado de não ter comunicado «imediatamente» ao seu prestador de serviços de pagamento que teve conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada resultante da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou de qualquer utilização não autorizada desse instrumento.

75 Por outro lado, o artigo 61.º da Diretiva 2007/64 contém informações quanto à extensão das perdas que devem, se for o caso, ser efetivamente suportadas pelo ordenante, nomeadamente nas circunstâncias indicadas no n.º 71 do presente acórdão.

76 Face ao exposto, há que responder à segunda questão que o artigo 58.º, o artigo 60.º, n.º 1, e o artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da mesma, devem ser interpretados no sentido de que, quando estiver em causa uma operação de pagamento não autorizada resultante da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou de qualquer utilização não autorizada desse instrumento, e essa operação tiver sido comunicada pelo ordenante ao seu prestador de serviços de pagamento nos treze meses seguintes à data do débito, esse ordenante só fica, em princípio e salvo atuação fraudulenta da sua parte, privado do seu direito de obter a retificação efetiva da referida operação se tiver atrasado a sua comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento de forma deliberada ou por negligência grave que consista numa violação caracterizada de um dever de diligência.

Quanto à terceira questão

77 O órgão jurisdicional de reenvio coloca a sua terceira questão no caso de a resposta à primeira questão ser no sentido de que o ordenante é privado do direito de obter a retificação de uma operação quando se atrasou a comunicar ao seu prestador de serviços de pagamento que tomou conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada, apesar de o ter feito no prazo de treze meses a contar da data do débito.

78 Embora a resposta à primeira questão seja essencialmente afirmativa, esta resposta está, no entanto, como resulta dos n.os 52 a 55 do presente acórdão, condicionada por diversos elementos, e nomeadamente, como resulta da análise da segunda questão, pelo facto de, salvo atuação fraudulenta por parte do ordenante, quando a operação de pagamento não autorizada resultar de perda, furto, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do seu instrumento de pagamento, o ordenante que tenha informado o seu prestador de serviços de pagamento da operação de pagamento não autorizada nos treze meses seguintes à data do débito só pode ser considerado como tendo atrasado a comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento de que tomou conhecimento da operação de pagamento se o atraso for deliberado ou resultar de negligência grave.

79 Por outro lado, cabe ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar e qualificar os factos em causa à luz, nomeadamente, das informações expostas nos n.os 73 e 74 do presente acórdão.

80 Por conseguinte, há que reformular esta terceira questão a fim de ter em conta a resposta dada à primeira e segunda questões.

81 Assim, há que considerar que, com a sua terceira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 58.º, o artigo 60.º, n.º 1, e o artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da mesma, devem ser interpretados no sentido de que, quando, por um lado, estejam em causa operações de pagamento não autorizadas sucessivas, resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou de qualquer utilização não autorizada desse instrumento, e, por outro lado, o ordenante, embora respeitando o prazo de treze meses a contar das datas de débito respetivas, tiver atrasado parcialmente a sua comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento, deliberadamente ou por negligência grave, esse ordenante fica privado do seu direito ao reembolso de todas as perdas decorrentes dessas operações.

82 A este respeito, no se refere à redação destas disposições, importa recordar que, segundo o artigo 60.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, a responsabilidade pelas perdas sofridas em consequência de operações de pagamento não autorizadas incumbe, em princípio, ao prestador de serviços de pagamento. No entanto, segundo o artigo 61.º, n.º 2, cujos termos já foram recordados no n.º 63 do presente acórdão, o ordenante suporta «todas» as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas se aquelas «tiverem sido incorridas», nomeadamente, devido a atuação fraudulenta ou ao incumprimento deliberado ou por negligência grave de uma ou mais das suas obrigações decorrentes do artigo 56.º, n.º 1, alínea b), desta diretiva e, nesse caso, o montante máximo de 150 euros, previsto no n.º 1 do artigo 61.º, não se aplica.

83 A redação deste artigo 61.º, n.º 2, estabelece, portanto, um nexo de causalidade entre, por um lado, o comportamento do ordenante e, por outro, as perdas sofridas cuja retificação não poderá obter.

84 Além disso, resulta da resposta dada à segunda questão prejudicial que a questão de saber se a comunicação efetuada ao abrigo do artigo 58.º da Diretiva 2007/64 em circunstâncias como as previstas no referido artigo 61.º, n.º 2, lido em conjugação com o seu artigo 56.º, n.º 1, alínea b), deve ser considerada efetivamente com atraso é apreciada separadamente para cada operação.

85 Daqui decorre que, mesmo no caso de operações de pagamento não autorizadas efetuadas repetidamente ao longo do tempo, todas elas resultantes da mesma perda, roubo ou apropriação abusiva do instrumento de pagamento em causa, o ordenante pode ser privado do direito de obter a retificação das operações que, deliberadamente ou de forma gravemente negligente a comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento.

86 Esta interpretação literal é corroborada não só pelo facto de o artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64 ser uma disposição derrogatória do princípio consagrado no artigo 60.º, n.º 1, da mesma, devendo, portanto, ser objeto de interpretação estrita, mas também pelo contexto em que as disposições referidas no n.º 81 do presente acórdão se inserem.

87 Com efeito, em conformidade com o artigo 61.º n.º 4, salvo em caso de atuação fraudulenta, o ordenante não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado após ter procedido à notificação a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 56.º desta diretiva. Além disso, em conformidade com o n.º 5 do referido artigo 61.º, se o prestador de serviços de pagamento não fornecer meios apropriados que permitam a notificação, a qualquer momento, da perda, roubo ou apropriação abusiva de um instrumento de pagamento, conforme requerido pela alínea c) do n.º 1 do artigo 57.º, o ordenante não fica obrigado a suportar as consequências financeiras resultantes da utilização desse instrumento de pagamento, salvo no caso de ter agido de modo fraudulento. Estas duas disposições confirmam que o ordenante não pode ser responsabilizado pelas perdas que não poderia ter evitado.

88 A referida interpretação literal é também corroborada pelos objetivos prosseguidos pela Diretiva 2007/64. A este respeito, há que notar que a exigência de um nexo de causalidade entre o comportamento do ordenante e as perdas que sofreu e pelas quais não pode ser reembolsado pelo seu prestador de serviços de pagamento é coerente com o equilíbrio dos interesses dos utilizadores e dos prestadores de serviços de pagamento, tal como efetuado pelo legislador da União nesta diretiva. Com efeito, esta exigência, ao responsabilizar o utilizador de serviços de pagamento, incentiva-o, em conformidade com os considerandos 31 e 32 da referida diretiva, a não atrasar indevidamente a comunicação, ao seu prestador de serviços de pagamento, das

operações de pagamento não autorizadas de que toma conhecimento. A lei incentiva também o prestador de serviços de pagamento a cumprir as suas obrigações para garantir que o utilizador possa detetar tais operações.

89 A referida exigência permite, por outro lado, garantir o efeito útil tanto do artigo 51.º, n.º 1, da Diretiva 2007/64, como do artigo 61.º, n.º 3, da mesma. Com efeito, por um lado, deixa em aberto a possibilidade de as partes, quando o utilizador do serviço de pagamento não é um consumidor, nomeadamente, decidirem que o artigo 61.º da diretiva não é aplicável ou acordarem num prazo diferente do previsto no artigo 58.º desta, prevendo assim uma repartição diferente da responsabilidade que pode ser menos protetora para os utilizadores do serviço de pagamento que não são consumidores. Por outro lado, preserva a faculdade, que o artigo 61.º, n.º 3, da referida diretiva oferece aos Estados-Membros, de optarem por limitar a responsabilidade do ordenante referida nos n.os 1 e 2 deste artigo 61.º quando este não tenha agido de forma fraudulenta nem tenha violado deliberadamente as obrigações que lhe incumbem por força do artigo 56.º da mesma diretiva, em especial, como indica o considerando 34 da mesma, a fim de manter os atuais níveis de proteção do consumidor e promover a confiança na utilização segura dos instrumentos de pagamento eletrónicos.

90 Face ao exposto, há que responder à terceira questão que o artigo 58.º, o artigo 60.º, n.º 1, e o artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), da mesma, devem ser interpretados no sentido de que, quando, por um lado, estiverem em causa operações de pagamento não autorizadas sucessivas, resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou de qualquer utilização não autorizada desse instrumento, e, por outro lado, o ordenante, embora respeitando o prazo de treze meses a contar das datas de débito respetivas, tiver atrasado parcialmente a sua comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento, deliberadamente ou por negligência grave, este ordenante só fica, em princípio, privado do direito de obter o reembolso das perdas resultantes de operações relativamente às quais atrasou deliberadamente ou de forma gravemente negligente a comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento.

Quanto às despesas

91 Revestindo o processo, quanto às partes na causa principal, a natureza de incidente suscitado perante o órgão jurisdicional de reenvio, compete a este decidir quanto às despesas. As despesas efetuadas pelas outras partes para a apresentação de observações ao Tribunal de Justiça não são reembolsáveis.

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal de Justiça (Quarta Secção) declara:

1) O artigo 58.º da 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

deve ser interpretado no sentido de que:

o utilizador de serviços de pagamento fica, em princípio, privado do direito à retificação de uma operação se não tiver comunicado sem atraso injustificado ao seu prestador de serviços de pagamento que teve conhecimento de uma operação de pagamento não

autorizada, apesar de o ter feito dentro do prazo de treze meses a contar da data do débito.

2) **O artigo 58.º, o artigo 60.º, n.º 1, e o artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), desta,**

devem ser interpretados no sentido de que:

quando estiver em causa uma operação de pagamento não autorizada resultante da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou de qualquer utilização não autorizada desse instrumento, e essa operação tiver sido comunicada pelo ordenante ao seu prestador de serviços de pagamento nos treze meses seguintes à data do débito, esse ordenante só fica, em princípio e salvo atuação fraudulenta da sua parte, privado do seu direito de obter a retificação efetiva da referida operação se tiver atrasado a sua comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento de forma deliberada ou por negligência grave que consista numa violação caracterizada de um dever de diligência.

3) **O artigo 58.º, o artigo 60.º, n.º 1, e o artigo 61.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64, lidos em conjugação com o artigo 56.º, n.º 1, alínea b), desta,**

devem ser interpretados no sentido de que:

quando, por um lado, estiverem em causa operações de pagamento não autorizadas sucessivas, resultantes da utilização de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado ou de qualquer utilização não autorizada desse instrumento, e, por outro lado, o ordenante, embora respeitando o prazo de treze meses a contar das datas de débito respetivas, tiver atrasado parcialmente a sua comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento, deliberadamente ou por negligência grave, este ordenante só fica, em princípio, privado do direito de obter o reembolso das perdas resultantes de operações relativamente às quais atrasou deliberadamente ou de forma gravemente negligente a comunicação ao seu prestador de serviços de pagamento.

Assinaturas