

# NEGLIGÊNCIA DOS CLIENTES NO CIRCUNSTANCIALISMO DO MANUSEAMENTO POR TERCEIROS DE CARTÕES BANCÁRIOS

JOÃO PERDIGÃO

Licenciado no Instituto Superior de Gestão Bancária

PEDRO FUZETA DA PONTE

Jurista em Instituição de Crédito

## EXCERTOS

*“A posse e a utilização dos cartões tornou-se, há muito, uma realidade no quotidiano dos clientes bancários, sendo que o seu uso diário aparece generalizado e é um dos elos comerciais mais importantes que aqueles têm com a sua instituição bancária”*

*“O sistema de pagamentos com cartão bancário pode ser definido – basicamente – como um conjunto de regras e mecanismos técnicos que envolve instituições para a transferência de dinheiro entre pagador e a entidade recebedora”*

*“Como o mercado dos cartões só se desenvolve se houver cada vez mais clientes que utilizem cartões bancários e cada vez mais comerciantes que aceitem cartões bancários, não é possível desenvolver este mercado pensando apenas num dos seus lados”*

*“O cartão bancário disponibiliza aos consumidores um meio de pagamento cómodo, dado que este substitui, com vantagens evidentes, a portabilidade de moeda-papel ou de livros de cheques”*

*“O titular do cartão será responsável na medida do incumprimento das suas obrigações relativas à segurança desse cartão, responsabilidade essa que se estenderá até ao momento em que comunicar à emitente o cancelamento do cartão; responde aquela entidade pelos prejuízos causados posteriormente, quando já podia e devia ter acionado todos os mecanismos necessários de modo a evitar novas utilizações”*

**A** crescente utilização das novas tecnologias de comunicação e a necessidade de mecanismos de pagamento específicos levaram as instituições financeiras a desenvolver novos meios para os clientes acederem às respectivas contas de depósitos à ordem e efetuarem pagamentos, consubstanciados, agora, numa maior sofisticação da utilização de instrumentos eletrónicos, com destaque para as novas características dos cartões bancários.

Os cartões bancários são o instrumento de pagamento de bens e serviços mais utilizado em Portugal, geralmente sob a formatação de um cartão de plástico, disponibilizado pela entidade emitente ao titular para que este, através do acesso a uma rede de telecomunicações e com base numa conta a que o cartão está associado, por autenticação das operações que pretende realizar, adquira bens ou serviços, efetue pagamentos, proceda a levantamentos e execute outras transações.

Os cartões bancários, de acordo com a função principal que desempenham e a forma como os valores são movimentados, dividem-se em dois grandes grupos:

(a) Cartão de crédito – é um cartão que tem associada uma conta-cartão e uma linha de crédito. Quando o titular utiliza este cartão na função para a qual foi emitido, ou seja, para transações com pagamento diferido ou adiantamentos de liquidez (*cash-advance*), está a beneficiar de um crédito concedido pela entidade emitente. Assim, este tipo de cartão caracteriza-se por desempenhar essencialmente funções de financiamento;

(b) Cartão de débito – é um cartão de pagamento imediato que tem associada uma conta de depósitos à ordem. Quando o titular utiliza este cartão para pagamentos, levantamentos de numerário ou transferências, a conta de depósitos é debitada pelo valor correspondente, o que significa que há uma redução concomitante do saldo da conta por essa mesma importância. Por conseguinte, este tipo de cartão define-se primacialmente pelas suas funções de instrumento de mobilização das disponibilidades monetárias do seu titular através do acesso direto à sua conta bancária.

No ordenamento jurídico nacional, o Aviso 11/2001, de 6 de novembro, do Banco de Portugal, doravante BdP, define o conceito de cartão de crédito como “qualquer instrumento de pagamento, para uso eletrónico ou não, que seja emitido por uma instituição de crédito ou por uma sociedade financeira (...) que possibilite ao seu detentor a utilização de crédito outorgado pela emitente, em especial para a aquisição de bens ou de serviços”. Por seu turno, o referido Aviso 11/2001 esclarece a noção

de cartão de débito como “qualquer instrumento de pagamento, para uso eletrônico, que possibilite ao seu detentor (...) a utilização do saldo de uma conta de depósito junto da instituição de crédito que emite o cartão (...), nomeadamente para efeitos de levantamento de numerário, aquisição de bens ou serviços e pagamentos, quer através de máquinas automáticas, quer em estabelecimentos comerciais”.

Sem embargo do exposto, a existência de elementos comuns a estas definições permite estabelecer uma definição ampla que abarca todas as distintas modalidades de cartões que existem na atualidade. Efetivamente, e de forma independentemente dos serviços incorporados num cartão bancário, todos os cartões têm na sua caracterização, designadamente, a identificação da respectiva entidade emissora e da pessoa autorizada a utilizá-lo.

Dos pagamentos que não utilizam numerário (notas e moedas), mais da metade são atualmente efetuados com recurso aos cartões bancários. A crescente utilização dos cartões bancários insere-se na tendência de evolução que se tem observado há anos no sentido de privilegiar o uso de instrumentos de pagamento eletrônico em detrimento dos instrumentos suportados em papel, como o cheque (cuja utilização tem decaído muito sensivelmente nas últimas duas décadas, principalmente a favor dos cartões de débito).

De acordo com dados da Associação Portuguesa de Bancos (*vide* Boletim Informativo 47/2011 – Anual, julho de 2012, p. 78), o número de cartões de crédito e débito ativos em finais de 2011 totalizava 13.545.510 (o que aponta obviamente para a titularidade por muitos clientes bancários de mais do que um cartão, face ao conhecido número de habitantes de Portugal).

A posse e a utilização dos cartões tornou-se, há muito, uma realidade no quotidiano dos clientes bancários, sendo que o seu uso diário aparece generalizado e é um dos elos comerciais mais importantes que aqueles têm com a sua instituição bancária.

O sistema de pagamentos com cartão bancário pode ser definido – basicamente – como um conjunto de regras e mecanismos técnicos que envolve instituições para a transferência de dinheiro entre pagador e a entidade recebedora.

Poucos produtos bancários conseguiram passar a integrar a vida comercial diária com tanto êxito como os cartões bancários. Para esse sucesso contribuíram decisivamente as instituições financeiras, através da distribuição massiva, embora tendencialmente criteriosa, de cartões

de plástico junto da respectiva clientela, da implementação de caixas de pagamento automático (ATMs) nas respectivas instalações e em outros locais públicos, e de terminais de pagamento automático (TPAs) nos estabelecimentos dos comerciantes.

Os clientes relacionam-se com as chamadas entidades emitentes, na maioria bancos, que disponibilizam cartões mediante a subscrição do pertinente contrato de adesão. Os comerciantes relacionam-se com os chamados *acquirers* (entidades gestoras do cartão que processam as transações e negociam com as entidade emitentes participantes no sistema, p.e., Visa, MasterCard, American Express) e os bancos, com quem estabelecem acordos de aceitação de uma ou mais marcas de cartões.

Como o mercado dos cartões só se desenvolve se houver cada vez mais clientes que utilizem cartões bancários e cada vez mais comerciantes que aceitem cartões bancários, não é possível desenvolver este mercado pensando apenas num dos seus lados. Este é aliás um dos aspectos mais interessantes do mercado dos cartões bancários, que é um mercado com grandes efeitos de rede, ou seja, muito dependente do conjunto de clientes e comerciantes que o utilizam, bem como da implantação de caixas automáticas (ATMs) disseminadas por todo o país. Para além dos bancos, o funcionamento eficiente do mercado de cartões em Portugal conta atualmente com a participação de duas instituições especializadas: a Sociedade Interbancária de Serviços (SIBS), que gere a rede de caixas automáticas (ATMs) e de terminais de pagamento automático (TPAs) Multibanco, e a Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A., que gere uma malha comercial de terminais de pagamento (Redunicre), emite cartões bancários e é o maior *acquirer* de cartões em Portugal. Quanto aos terminais de pagamento, convém precisar que há apenas uma rede física de TPA em Portugal, que é a rede Multibanco, e várias redes comerciais que operam com base nessa rede física, sendo as mais importantes as redes Multibanco comercial, a Redunicre e a American Express.

O cartão só pode ser utilizado num terminal (ATMs ou TPAs) se ambos tiverem uma tecnologia comum, parâmetros de segurança idênticos e existirem relações contratuais diretas ou indiretas entre as partes intervenientes na operação.

Dos pagamentos que não utilizam numerário (notas e moedas), mais da metade são atualmente efetuados com recurso aos cartões bancários

O cartão bancário disponibiliza aos consumidores um meio de pagamento cómodo, dado que este substitui, com vantagens evidentes, a portabilidade de moeda-papel ou de livros de cheques. Traduz-se ainda num meio de pagamento de segurança acrescida, visto que não permite a perda pura do valor, por roubo/furto, perda ou extravio, a que a moeda-papel está sujeita e, ainda, porque o sistema específico de pagamentos com cartão contém mecanismos e normas de controlo e de segurança que reduzem de forma não negligenciável as possibilidades de uso abusivo por entidades terceiras relativamente ao titular do cartão. É também um meio de pagamento eficaz porque permite ao consumidor, através da realização de um pequeno e fácil ato (a marcação de um código ou mediante a mera assinatura), resolver de forma imediata todo o processo de pagamento de uma transação.

Contudo, existe um problema real que flui do indeferimento pelas entidades emitentes na devolução de débitos que o titular do cartão suporta derivados de utilização fraudulenta do meio de pagamento quando diz respeito ao manuseamento ilegítimo – por terceiros – do cartão bancário nas situações em que aquele foi sempre utilizado através da digitalização correta do respectivo PIN (código pessoal), não se tendo verificado, sequer, na maioria das ocorrências, qualquer tentativa de introdução errada desse dado.

Os cartões dependem de um contrato específico, destinado à sua emissão, cujo regime consta, entre nós e como na generalidade dos países, de cláusulas contratuais gerais, pré-fixadas pelos bancos, a que os clientes se limitam a aderir – é o contrato de adesão – e é à luz deste contrato, que se pode denominar contrato de utilização, que as posições do banco e do cliente deverão ser prioritariamente aferidas, no quadro das normas que disciplinam a atividade bancária, bem como as matérias da responsabilidade civil e da prova (cfr. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 23.11.1999, Proc. 99A796, relator Garcia Marques, no sítio do Ministério da Justiça, [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt), p. 6). Estando o depósito bancário necessariamente subjacente à emissão do cartão de débito, como já constatámos acima, e apesar da vinculação funcional existente entre os contratos de utilização do cartão e de depósito bancário, são de distinguir dois tipos contratuais distintos, embora coligados, com influência recíproca, pois aquando da emissão de um cartão de débito, é possível identificar uma verdadeira proposta contratual e a respectiva aceitação, com conteúdos distintos daqueles que originam um depósito bancário, embora proferidas pelos mesmos sujeitos e, muitas vezes, no mesmo momento (*vide* o mesmo acórdão acabado de citar).

Por outro lado, não se pode questionar a devida vinculação jurídica do titular do cartão ao citado contrato, pois, ao dar a sua anuência aquando da respectiva assinatura, emitiu explicitamente a pertinente declaração negocial como expressão juridicamente relevante da sua vontade e que se tornou imediatamente eficaz assim que foi aceite pelo banco – arts. 217, n. 1 e 2, do Código Civil.

Por razões de segurança, o cartão precisa de ser ativado para poder ser utilizado, porque pode extraviar-se e ser utilizado indevidamente por terceiro que se aproprie igualmente do código secreto. Por isso a entidade emitente envia em separado, e com alguns dias de desfasamento, o PIN, solicitando ao titular do cartão que comunique a recepção daquele código pessoal por forma a que possa remeter posteriormente o respectivo cartão.

De acordo com o n. 11 do já citado Aviso 11/2001 do BdP: «A entrega aos titulares quer do cartão quer do respectivo código, se for caso disso, deve ser rodeada de especial cuidado, devendo ser adotadas adequadas regras de segurança que impeçam a utilização do cartão por terceiros.»

Note-se que neste preceito são utilizadas as expressões «especial cuidado» e «adequadas regras de segurança», o que inculca a ideia de que se pretende que a remessa de um cartão e do respectivo código pessoal tem de ser feito de molde que a hipótese de recepção por alguém que não o legítimo titular seja minimizada em último grau. Isto é, exige-se aos emissores de cartões que ao proceder ao envio ou entrega ao seu titular se rodeiem de todas as cautelas de forma a evitar que ele seja recebido ou entregue a um terceiro; seja o próprio cartão, seja o PIN.

Ora, tendo sido expressamente aposto pelo titular do cartão a sua assinatura no citado documento de recepção do PIN e aceitando as condições gerais de utilização, constata-se, assim, o reconhecimento inequívoco por parte daquele de que está perfeitamente elucidado da atribuição do cartão da sua titularidade.

Não existe, por conseguinte, qualquer desconformidade no comportamento das entidades emitentes quando atuam com especial cuidado e adotam as regras de segurança adequadas, nomeadamente, ao remeterem – como já vimos – ao titular do cartão o PIN e o pertinente meio de pagamento.

No entanto, relativamente à atuação ilícita e que provoca prejuízos ao titular do cartão, constata-se que, na maioria das vezes, está já terminada antes da consequente ação da entidade emitente de prevenção e deteção de fraude com cartões bancários, suportadas pela aplicação Sided (Sistema

Interbancário de Detecção de Fraude). Esta operativa baseia-se num exaustivo conjunto de regras e parâmetros para geração de alertas face aquele anómalo circunstancialismo, dando resposta às necessidades de segurança dos emissores e *acquirers*, e em última instância dos clientes.

Neste sentido, existem expressas indicações da entidade emitente relativamente à prevenção de eventual fraude com cartões consagradas em cláusulas contratuais gerais que procuram potenciar uma conduta diligente na salvaguarda dos interesses do titular daquele meio de pagamento. Assim, é vulgar consagrar-se: “A entidade poderá inibir e bloquear a utilização do cartão e/ou de alguma das suas facilidades ou serviços, por motivos objetivamente fundamentados, se tiver conhecimento ou suspeitar de qualquer uso fraudulento ou de qualquer irregularidade de que possa resultar um prejuízo sério para o Sistema de Pagamentos, para a entidade ou para o titular.”

E é por isso que, a montante, ao nível da formação do acordo entre as partes, impõe o art. 5º do regime jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (Decreto-Lei 446/85, de 25 de outubro) o dever de comunicação prévia, e na íntegra, ao aderente, das cláusulas contratuais gerais que se pretenda fazer inserir em contratos singulares (n. 1, daquele art. 5º), sendo que essa comunicação deve ser feita de modo adequado e com a devida antecedência para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência (n. 2, do mesmo art. 5º). Procura o legislador, deste modo, possibilitar ao aderente/consumidor o conhecimento antecipado da existência das cláusulas contratuais gerais, que irão integrar o contrato singular, bem como o conhecimento do seu conteúdo, exigindo-lhe, para esse efeito, também a ele, um comportamento diligente. Devem ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis que tenham sido solicitados. Devem ser consideradas as anteriores relações comerciais. Trata-se de uma obrigação de meios, certo que a lei não exige ao predisponente das cláusulas gerais que implemente o resultado do conhecimento efetivo das cláusulas gerais, bastando que realize, para o efeito, a atividade que, em concreto, se mostre razoavelmente idónea (Mário Júlio de Almeida Costa e António Menezes Cordeiro, *Cláusulas Contratuais Gerais*, Coimbra, 1995, p. 25). Este dever de comunicação específica à clientela deve-se mostrar cumprido pelas instituições bancárias ou outras entidades emissoras de cartões. Apesar dos mecanismos de segurança existentes, os clientes bancários continuam a encontrar-se bastante vulneráveis a atuações ilícitas de terceiros,



que podem lesar gravemente os patrimónios financeiros respectivos. Neste sentido, têm as entidades emitentes divulgado junto dos titulares dos cartões alertas, avisos e recomendações de segurança com vista a evitar desfechos danosos resultantes de procedimentos pouco zelosos daqueles titulares. Situações fáticas decorrentes de não se verificar que, aquando do manuseamento do meio de pagamento e da digitação do pertinente PIN, tal ação foi realizada fora do campo de visão de terceiros, ou de se escolher códigos de identificação evidentes ou facilmente identificáveis (p.e. datas de nascimento dos titulares, ou adoção de sequências numéricas óbvias: 1111, 1234), muitas vezes escritos em locais de fácil acesso e muitas vezes anotadas perto do próprio cartão.

Sem o conhecimento efetivo do PIN, que desencadeia – como é sabido – todos os movimentos ou transações, nunca essas operações podiam ter acontecido. E a utilização fraudulenta por terceiros do cartão em questão, acompanhada pelo conhecimento por aqueles do competente PIN, indicia suficientemente uma conduta assaz negligente do titular do cartão na guarda deste código secreto.

Além disso, não existindo evidência nem alegação de coação na tentativa de obtenção do PIN, estranha-se que terceiros tenham efetuado as operações com a introdução correta do pertinente código secreto, não se tendo verificado, muitas vezes, qualquer digitação errada tanto mais que a probabilidade matemática de acertar na sequência numérica, principalmente à primeira tentativa, é quase impossível. O que, em moldes fáticos similares, já havíamos feito notar anteriormente.

Tratando-se de operações comprovadamente realizadas em máquinas automáticas cuja utilização apenas é possível mediante a apresentação física do cartão e introdução do respectivo código pessoal, constata-se, geralmente, que o cartão realizou de fato as operações nos momentos referidos, não tendo sido registadas quaisquer anomalias que pudessem ser percebidas pelos bancos intervenientes.

Aliás, os movimentos são eletronicamente autorizados no óbvio pressuposto que estão a ser efetuados pela titular do cartão, uma vez que, naquela data e horas, não detém a entidade emitente qualquer comunicação que inviabilize a aceitação de tais transações.

Apesar dos mecanismos de segurança existentes, os clientes bancários continuam a encontrar-se bastante vulneráveis a atuações ilícitas de terceiros

Como é consabido, existem deveres dos titulares relativamente aos cartões – o cartão deverá ser utilizado exclusivamente pelo titular, não tendo o emitente qualquer obrigação de verificar ou controlar quem usa o cartão, devendo o titular memorizar o PIN, e em caso algum anotá-lo junto ao cartão de modo a evitar a sua utilização por terceiros – que são consagrados nas pertinentes cláusulas contratuais gerais e que procuram potenciar uma conduta diligente dos clientes na guarda e utilização (impedindo sempre a visualização do PIN) dos cartões e na celeridade na participação dos furtos e de outras vicissitudes estranhas.

Decorre normalmente do consagrado nas aludidas condições gerais dos cartões bancários que “o titular é responsável pela guarda, utilização e manutenção corretas do cartão e respectivo PIN, não podendo facultar ou facilitar o seu uso a terceiros”.

A não ser o titular a proceder às assinaladas transações, a utilização do cartão por terceiros é já indício bastante e demonstrativo da negligência daquele; ao que acresce o conhecimento também por esses terceiros do pertinente PIN – pressuposto determinante que possibilita as operações em questão –, que faz agravar, evidentemente, o grau de culpa envolvido, passando a existir uma situação óbvia de negligência grosseira por parte do titular visado quando permite ou possibilita a acessibilidade desses dados secretos a outrem, quando bem conhecia que não o podia ou devia fazer.

Não ocorre, pois, o paradigma de conduta do titular do cartão medianamente cuidadoso que sabe que deve guardar, de modo zeloso, o seu cartão e não divulgar – seja de que modo – o pertinente PIN.

Havendo negligência grave do titular do cartão, este suporta as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível – ainda que superiores a 150,00 euros –, dependendo da natureza dos dispositivos de segurança personalizados do instrumento de pagamento e das circunstâncias da sua perda, extravio, roubo, furto ou apropriação abusiva – n. 3 do art. 72º do Decreto-Lei 317/2009, de 30 de outubro (diploma que consagra o enquadramento jurídico em matéria de serviços de pagamento). As cláusulas contratuais gerais das várias entidades costumam consagrar solução similar.

As apontadas regras concernentes ao regime da utilização fraudulenta do cartão por terceiro traduzem uma solução equitativa na medida em que se inserem no âmbito da repartição da responsabilidade por essa utilização

fraudulenta entre as entidades e a sua clientela, no fundo mais propriamente uma repartição lícita do risco.

O titular do cartão será responsável na medida do incumprimento das suas obrigações relativas à segurança desse cartão, responsabilidade essa que se estenderá até ao momento em que comunicar à emitente o cancelamento do cartão; responde aquela entidade pelos prejuízos causados posteriormente, quando já podia e devia ter acionado todos os mecanismos necessários de modo a evitar novas utilizações (vide, neste sentido, acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 16 de março de 2004, *Coletânea de Jurisprudência*, Ano XII, Tomo I, p. 127 e ss.).

O uso do PIN é pessoal, só o próprio o deve saber, fazendo todo o sentido que se pressuponha que tenha havido negligência do possuidor/utente quando o uso do cartão tenha sido levado a cabo com recurso ao PIN, pois se só aquele deverá ser o depositário de tal número secreto não vemos como se possa deixar de considerar como sendo sua – e apenas sua – a responsabilidade pelo uso do cartão precisamente através do conhecimento do PIN (conferir acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 02.03.2010, Proc. 29371/03.5TJLSB.S1, relator Urbano Dias, p. 43, *in* [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)). E, se tal uso se verifica, nessas condições, temos como verificada uma violação do programa contratual estabelecido entre o emitente emissor e o utente, e, como consequência, a vir à tona a culpa presumida do possuidor/utente por mor do preceituado no art. 799º do Código Civil, e, neste caso, compreende-se que seja sobre o próprio utente que recaia o ónus de provar que, apesar do furto, não houve da sua parte negligência, o que significa que é ele que tem o encargo de ilidir a presunção natural de culpa (*apud* mesmo acórdão, mesma página, com citação, ali, de demais jurisprudência).

Nesta conformidade, tem plena aplicação a estatuição do já citado n. 3 do art. 72º do Decreto-Lei 317/2009, de 30 de outubro, devendo o titular do cartão suportar a verba total decorrente das transações sobrevindas, levando-se aqui em conta, evidentemente, como determina a parte final da disposição em questão, as circunstâncias acabadas de mencionar relacionadas com o manuseamento desse cartão, quando está evidenciado, nomeadamente, a quebra de sigilo no tocante ao PIN do cartão e utilização deste por outrem, e quando estes fatos são da inteira responsabilidade do titular do cartão.

## Síntese conclusiva

O problema real que flui na presente análise diz respeito ao manuseamento ilegítimo – por terceiros – do cartão bancário nas situações em que aquele foi sempre utilizado através da digitalização correta do respectivo PIN, não se tendo verificado, sequer, na maioria das ocorrências, qualquer tentativa de introdução errada de tal dado.

Tratando-se de operações comprovadamente realizadas em máquinas automáticas cuja utilização apenas é possível mediante a apresentação física do cartão e introdução do respectivo código pessoal, constata-se, geralmente, que o cartão realizou de fato as operações nos momentos referidos, não tendo sido registadas quaisquer anomalias. Aliás, os movimentos são eletronicamente autorizados no óbvio pressuposto que estão a ser efetuados pela titular do cartão uma vez que, naquela data e horas, não detém a entidade emitente qualquer comunicação que inviabilize a aceitação de tais transações.

Acontece que sem o conhecimento efetivo do PIN que permitiu todas as transações, estas não teriam acontecido. E a utilização fraudulenta por terceiros do cartão em questão, acompanhada pelo conhecimento por aqueles do competente PIN, indicia suficientemente uma conduta negligente do cliente envolvido.

Como é consabido, existem deveres dos clientes relativamente aos cartões – o cartão deverá ser utilizado exclusivamente pelo titular, não tendo o banco qualquer obrigação de verificar ou controlar quem usa o cartão, devendo o titular memorizar o PIN, e em caso algum anotá-lo junto ao cartão de modo a evitar a sua utilização por terceiros – que são consagrados nas pertinentes cláusulas contratuais gerais e que procuram potenciar uma conduta diligente dos clientes na guarda e utilização (impedindo sempre a visualização do PIN) dos cartões e na celeridade na participação dos furtos.

A não ser o cliente a proceder às assinaladas transações, a utilização do cartão de crédito por terceiros é já indício bastante e demonstrativo da negligência daquele; ao que acresce o conhecimento também por esses terceiros do pertinente PIN – pressuposto determinante que possibilita as operações em questão –, que faz agravar, evidentemente, o grau de culpa envolvido, passando a existir uma situação óbvia de negligência grosseira por parte do cliente visado quando permite ou possibilita a acessibilidade desses dados secretos a outrem, quando bem conhecia que não o podia ou devia fazer.

Não ocorre, pois, nas hipóteses em análise o paradigma de conduta do cliente bancário medianamente cuidadoso que sabe que deve guardar, de modo zeloso, o seu cartão de crédito e não divulgar – seja de que modo – o pertinente PIN.

Havendo negligência grave do titular do cartão, este suporta as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas até ao limite do saldo disponível – ainda que superiores a 150,00 euros –, dependendo da natureza dos dispositivos de segurança personalizados do instrumento de pagamento e das circunstâncias da sua perda, extravio, roubo, furto ou apropriação abusiva – n. 3 do art. 72º do Decreto-Lei 317/2009, de 30 de outubro (diploma que consagra o enquadramento jurídico em matéria de serviços de pagamento). As cláusulas contratuais gerais dos vários bancos costumam consagrar solução similar.

As apontadas regras concernentes ao regime da utilização fraudulenta do cartão por terceiro traduzem uma solução equitativa na medida em que se inserem no âmbito da repartição da responsabilidade por essa utilização fraudulenta entre os bancos e a sua clientela, no fundo mais propriamente uma repartição lícita do risco.

O titular do cartão será responsável na medida do incumprimento das suas obrigações relativas à segurança desse cartão, responsabilidade essa que se estenderá até ao momento em que comunicar ao banco o cancelamento do cartão; responde a instituição de crédito pelos prejuízos causados posteriormente, quando já podia e devia ter acionado todos os mecanismos necessários de modo a evitar novas utilizações (vide, neste sentido, Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 16 de março de 2004, *Coletânea de Jurisprudência*, Ano XII, Tomo I, p. 127 e ss.).

O uso do PIN é pessoal, só o próprio o deve saber, fazendo todo o sentido que se pressuponha que tenha havido negligência do possuidor/utente quando o uso do cartão tenha sido levado a cabo com recurso ao PIN, pois se só aquele deverá ser o depositário de tal número secreto não vemos como se possa deixar de considerar como sendo sua – e apenas sua – a responsabilidade pelo uso do cartão precisamente através do conhecimento do PIN (cf. acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 02.03.2010, Proc. 29371/03.5TJLSB.S1, Relator Urbano Dias, p. 43, *in* [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)). E, se tal uso se verifica, nessas condições, temos como verificada uma violação do

Poucos produtos  
bancários  
conseguiram passar  
a integrar a vida  
comercial diária  
com tanto êxito  
como os cartões  
bancários

programa contratual estabelecido entre o banco emissor e o utente, e, como consequência, a vir à tona a culpa presumida do possuidor/utente por mor do preceituado no art. 799º do Código Civil, e, neste caso, compreende-se que seja sobre o próprio utente que recaia o ónus de provar que, apesar do furto, não houve da sua parte negligência, o que significa que é ele que tem o encargo de ilidir a presunção natural de culpa (*apud* mesmo acórdão, mesma página, com citação de demais jurisprudência).

Nesta conformidade tem plena aplicação a estatuição do já citado n. 3 do art. 72º do Decreto-Lei 317/2009, de 30 de outubro, devendo o cliente suportar a verba total decorrente das transações sobrevindas, levando-se aqui em conta, evidentemente, como determina a parte final da disposição em questão, as circunstâncias acabadas de mencionar relacionadas com o manuseamento desse cartão, quando está evidenciado, nomeadamente, a quebra de sigilo no tocante ao PIN do cartão e utilização deste por outrem, e quando estes fatos são da inteira responsabilidade do cliente.