Nome completo
Morada
Código postal e localidade
Contacto telefónico / e-mail

Ao
Nome do Prestador de Serviços de Pagamento
Serviço de Apoio ao Cliente / Gestão de Reclamações
Morada ou endereço de e-mail

Localidade, data

Carta registada com aviso de receção

Assunto: Operações de pagamento não autorizadas – pedido de reembolso imediato

Exmos. Senhores,

Sou titular da conta com o IBAN (PT50 ____ ____ ____ ____ ____ _) / do cartão terminado em ____, junto dessa instituição, com o número de cliente (_____).

Em (data), tomei conhecimento da realização das seguintes operações de pagamento, que não autorizei nem consenti:

Data	**Tipo de operação**	**Beneficiário (se conhecido)**	**Montante (€)**
	[transferência / pagamento com cartão / MB WAY / outro]		
		Total	

Comuniquei esta situação ao banco em (data), por (forma de comunicação: e-mail, carta, telefone, APP, balcão).

Já apresentei queixa-crime junto das autoridades policiais, conforme comprovativo em anexo OU Irei apresentar queixa-crime junto das autoridades policiais, juntando o respetivo comprovativo assim que o tenha.

Nos termos do artigo 114.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, que transpõe o artigo 73.º da Diretiva (UE) 2015/2366, perante uma operação de pagamento não autorizada, o prestador de serviços de pagamento deve reembolsar imediatamente o respetivo montante, o mais tardar até ao final do primeiro dia útil seguinte àquele em que teve conhecimento da operação ou em que esta lhe foi comunicada, repondo a conta debitada na situação em que estaria se a operação não tivesse sido executada.

Conforme decidido pelo Tribunal de Justiça da União Europeia no acórdão de 15 de outubro de 2026, proferido no processo C-70/25, o prestador de serviços de pagamento não pode recusar nem adiar esse reembolso com fundamento em alegada negligência grosseira do cliente. A única

exceção admitida respeita à existência de motivos razoáveis para suspeitar de fraude do próprio ordenante, comunicados por escrito às autoridades competentes, o que desconheço que se verifique, não tendo sido informado de qualquer suspeita nesse sentido.

Recordo ainda que, nos termos do artigo 113.º do mesmo regime, cabe ao prestador de serviços de pagamento provar que a operação foi autenticada, registada e contabilizada, e que o registo da utilização do instrumento de pagamento não é, por si só, suficiente para provar que o cliente autorizou a operação ou agiu com negligência grosseira.

Assim, solicito o reembolso imediato do montante total de (_____) euros, com a reposição da conta na situação em que estaria se as operações não tivessem sido executadas, incluindo as comissões, encargos e juros associados;

Na falta de reembolso no prazo legal, reservo-me no direito de exigir os juros de mora devidos, em conformidade com o previsto no artigo 114.º, n.º 10, do Decreto-Lei n.º 91/2018, que prevê juros à taxa legal acrescida de 10 pontos percentuais.

Na ausência de resposta ou regularização da situação reservo-me igualmente no direito de apresentar reclamação junto da DECO e de recorrer aos mecanismos adequados para o exercício do meu direito.

Aguardando a vossa resposta, apresento os meus cumprimentos.

Assinatura
Nome completo

Anexos:

- comprovativo da comunicação das operações ao prestador de serviços de pagamento;
- extrato ou registo das operações contestadas;
- (cópia da queixa apresentada às autoridades)