SENTENÇA n.º 204/2025

Processo n.º 335/2025

SUMÁRIO:

1. Na falta de convenção de arbitragem regem as regras estabelecidas no Regulamento deste Tribunal. Ora, o Regulamento deste Tribunal Arbitral, no seu art.º 4º, n.º 4, consagra que "o Centro não pode aceitar, nem decidir, litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal";
2. Os indícios existência de um crime não têm de ser descritos no âmbito de um processo de arbitragem de consumo, dado que o titular da ação penal é o Ministério Público,
3. Mas a discussão de todos os factos que estejam dependentes direta ou diretamente de um crime não podem ser apreciados por este tribunal que tem de se declarar materialmente incompetente.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e realizada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio / Relatório*

As alegações das partes podem ser consultadas com devido pormenor nos autos.

Contudo cumpre a este tribunal e nos termos da lei determinar o que entende ser o objeto em litígio, e depois decidir sobre o mesmo em fase de decisão ou de saneador como será o caso, por se considerar ser de analisar da incompetência deste tribunal para apreciar o mérito da questão.

Assim a 23.01.2025 o Reclamante dirigiu um pedido a este Centro sumariamente indicando que:

«Valor: Débito não autorizado na minha conta bancária (---, 0413031498300) no valor de 829,33€. Objectivo da Reclamação: 1. Solicito o reembolso do valor indevidamente debitado de 829,99€ da minha conta bancária (---, 0413031498300) por validação não autorizada ao serviço de carteira digital Apple Pay associada à minha conta bancária (---, 0413031498300), cuja certificação é da responsabilidade da ---. 2. Em caso da --- voltar a invocar a minha responsabilidade no sucedido, solicito a presentação de prova documental por parte da --- dos dados técnicos que certificam a autenticação alegadamente feita por mim no meu dispositivo, através do sistema de dupla certificação através do código de seis dígitos previamente enviados por SMS Token, que permitiu a validação da associação dos dados do meu cartão de débito num sistema de carteira digital Apple Pay de outro dispositivo.» Sublinhado nosso.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A reclamada pronunciou-se em contestação primeiro por escrito a 28.05.2025, alegando sobre da ilegitimidade da sua pessoa como parte, e quer por impugnação apresentação argumentação relativa ao sucedido, face ao que foi trazido aos autos.

E depois em sede de audiência no dia 02.06.2025, o mandatário presente alegou da incompetência do Centro, nomeadamente pela existência prévia de uma participação criminal cujo objeto entende ser o mesmo da reclamação aqui colocada.

O reclamante considera existirem dois pontos diferentes a considerar, conforme argumentação que utilizou opor escrito e em sede de audiência.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€829,33** (oitocentos e vinte e nove euros e trinta e três cêntimos).

5. Do Saneador

Atendendo ao alegado pelas partes nos autos, e ao pedido em apreciação de exceção processual de ilegitimidade, inicialmente e de incompetência depois irá pronunciar-se este tribunal quanto a tal nesta sentença final, de acordo com a sua competência e a lei.

Assim para o efeito, é necessário que o tribunal arbitral tenha competência para decidir o litígio, sendo sempre necessário determinar as regras aplicáveis no âmbito deste processo de arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

O que quanto ao que se refere à competência do tribunal, não havendo convenção de arbitragem terá que se atentar ao disposto no Regulamento do Centro de Arbitragem quanto às regras aplicáveis (o art.º 19º, n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral consagra que, em arbitragem, é aplicável a Lei da Arbitragem Voluntária).

A Lei da Arbitragem Voluntária, no seu art.º 18º, n.º 1, estabelece que "o tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência, mesmo que para esse fim seja necessário apreciar a existência, a validade ou a eficácia da convenção de arbitragem ou do contrato em que ela se insira, ou a aplicabilidade da referida convenção", podendo "decidir sobre a sua competência quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa" (n.º 8 desse mesmo dispositivo legal).

Na falta de convenção de arbitragem (como no caso *sub judice*), regem as regras estabelecidas no Regulamento deste Tribunal.

Assim não podemos afastar desde logo o que prevê o art. 1º do regulamento deste Tribunal Arbitral, considerando que este tribunal é "um meio de resolução alternativa de litígios (RAL)", tendo (art. 4º, n.º 1, do regulamento) competência para "promover a resolução de conflitos de consumo".

Sublinhe-se que este meio não é um organismo de defesa dos consumidores, e não funciona exclusivamente em sua defesa, sendo gratuito na fase da arbitragem ou tendencialmente gratuito (por vezes com custos administrativos muito reduzidos).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A competência do tribunal em apreço é que é alusiva a poder decidir sobre conflitos de consumo, mas sempre no âmbito da aplicação da lei, que pode ser ou não favorável ao consumidor, embora muitos consumidores confundam os termos em que funciona este tribunal e se mentalizem estar perante um mecanismo de sua mera defesa.

Olvidando, ou não entendendo, (ainda que os termos do nosso funcionamento resultem das notificações que são remetidas e sejam públicos), que estão perante um tribunal arbitral constituído por mero direito, inclusivamente pela informalidade com todos os procedimentos dos meios RAL estão sujeitos, e pela necessidade de se ser mais simples que uma ‘’via judicial’’, tentando-se quando não há mandatário envolvido no patrocínio dos reclamantes, que de forma coloquial os mesmos consumidores compreendam a abrangência destes meios e o seu funcionamento, pelo menos no que toca à via arbitral.

Embora em sempre isso seja compreendido.

Acrescente-se que é a lei que define o que são conflitos de consumo ao determinar que: “*consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou colectiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios*” (n.º 2, do art. 4º). Sublinhado nosso.

O consumidor está desde logo protegido pela Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as suas várias atualizações, ao mencionado o art. 4.º o direito à qualidade dos bens e serviços.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

O mesmo claramente institui que «*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor*.»

«Os litígios de consumo (…) estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.» (art.º 15º, n.º 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, atualizada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto).

Contudo e para o efeito, é necessário que o tribunal arbitral tenha competência para decidir o litígio, sendo sempre necessário determinar as regras aplicáveis no âmbito deste processo de arbitragem.

Na falta de convenção de arbitragem (como no caso *sub judice*), regem as regras estabelecidas no Regulamento deste Tribunal que, no seu art.º 4º, n.º 4, consagra que *"o Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal".*

Cumpre por isso ter presente e sublinhar que, aos presentes autos, a questão que é trazida ao tribunal inicia-se, funda-se e tem por base um crime que foi denunciado pelo Reclamante em sede de respetivo processo-crime por participação policial ocorrida a 05.10.2024, na esquadra da PSP de Telheiras, estando identificado com o NPP: 470160/2024 NUIPC: 001470/24.7 PTLSB.

Ora perante todas estas indicações, este tribunal não poderá pronunciar-se sobre o cometimento ou não do crime, nem sobre a responsabilidade da gestão da app ou do site pelo banco aqui reclamada, bem como não detemos poder para obrigar a apresentar qualquer prova ou elementos sobre a validação ou consideração do cartão a utilizar e a considerar numa app. Tudo isso resulta

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

de uso, usurpação e utilização de dados informáticos, e que não sendo reconhecido como realizado pelo próprio levanta uma questão crime.

O peticionado de que a cobrança foi indevida, de que houve uso indevido de dados, ou de que houve: 1) uma validação não autorizada pelo reclamante, em relação ao serviço da carteira digital Apple Pay associado à sua conta bancária, bem como a solicitação de 2) prova documental por parte da Reclamada dos dados técnicos que certificam a autenticação naquele equipamento, apenas pode ser apreciado pelo Ministério Público, que com a aludida queixa determinará ou não a abertura do inquérito, levando a que um juiz decida sobre tal e sua responsabilidade.

Não pode em sede arbitral ser esta questão apreciada porque toda a matéria de facto é alusiva a ter ocorrido um crime, e não estamos perante uma mera apreciação contratual (o que apenas se poderia colocar se não tivesse havido nenhum débito em discussão como irreconhecível e se estivesse apenas a apreciar o contrato em si ou alguma comunicação quanto ao mesmo).

Nada é questionado que se sobreponha a tal, em nosso entendimento, e que permita em sede arbitral apreciar o litígio como um mero incumprimento contratual em causa, pois a discussão em apreço resulta de que alguém – que não o reclamante pelo que este alega – terá feito essa mesma validação, e confirmação de elementos seus, e depois a despesa do valor peticionado que não reconhece.

Inclusive pelo apuramento se houve ou não responsabilidade bancária por essa indevida validação alegada, será sempre baseado na questão criminal ocorrida.

E não pode ser apreciado tal em matéria civil e arbitral tal como se explicitará ainda abaixo, considerando a gravidade do sucedido.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Também não pode esquecer-se desde logo o que prevê o art. 1º do regulamento deste Tribunal Arbitral, considerando que este tribunal é "um meio de resolução alternativa de litígios (RAL)", tendo (art. 4º, n.º 1, do regulamento) competência para "promover a resolução de conflitos de consumo".

E repita-se consideram-se conflitos de consumo os que decorrem neste caso da prestação de serviços destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios. Mas a Reclamada não está a ver apreciado nenhuma prestação de serviços sua, desconhecendo-se quem e em que termos fez a dita validação que levou à aquisição em causa, e que só um tribunal pode apreciar.

Assim e conforme o n.º 4, do mencionado art. 4º refere, estão excluídos da competência do presente tribunal os litígios de natureza criminal, bem como os litígios que estejam excluídos do âmbito de aplicação da lei RAL.

Sendo, pois, verdade que tal como refere o Regulamento deste Centro de arbitragem estabelece que *"o centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal*", tudo dependendo para a aferição da competência desde logo em primeiro lugar se está ou não documentada a participação (queixa-crime) que está pendente.

E isso veio a confirmar-se, com a verificação dos documentos juntos aos autos e a alegação da parte.

E neste caso, ainda que realmente o consumidor tenha legitimidade para pedir a livre apreciação do litígio ao Centro, este mesmo esbarra com a impossibilidade legal de se pronunciar, face a participação criminal onde fica visado o procedimento da Reclamada, sobre o sucedido, e apenas o Ministério Público na sua investigação poderá aferir se há ou não motivo para a abertura

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

de inquérito, e eventual julgamento, onde todas as questões levantadas deverão ser apreciadas.

Por isso e de forma casuística, entende o tribunal nesta situação e perante o objeto em discussão, não deter competência material para analisar o litígio face aos dados constantes.

No mais e quanto ao processo-crime em curso aconselha-se o Reclamante a munir-se de advogado para a sua efetiva defesa na respetiva instância criminal conforme andamento que o processo venha a ter.

6. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que '' os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.'

Determina-se, pois, que devem as devidas custas no presente processo, ser repartidas pelas partes, conforme o Regulamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

7. Da Decisão

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se declara a incompetência deste tribunal, em razão da matéria, absolvendo-se a reclamada da instância.

Deposite e notifique.

Lisboa, 09 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt