

**Processo n.º 2829/2025**

**Sentença n.º 454/2025**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** --- devidamente identificado nos autos, *à distância*;

**Reclamada:** --- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, presencial, *à distância*.

## **2. SUMÁRIO**

I. A competência do Tribunal em sede de arbitragem necessária estabelecida pelo artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho é delimitada, entre outros requisitos cumulativos, pela existência de um conflito de consumo;

II. Nos termos do artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo “[o] Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL”;

III. Neste sentido, não pode o Tribunal conhecer da recusa da Reclamada em operacionalizar o pedido de *chargeback* quando o que motivou o mesmo foi um alegado delito criminal que assentou na subtração da encomenda que o consumidor pretendeu devolver à Apple, a qual não chegou ao destinatário e deu origem à recusa da Apple em proceder à devolução do valor pago a título de preço.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que celebrou duas transações comerciais com a Apple de 1.029,00 € (mil e vinte e nove euros) cada, nos dias 12.12.2024 e 13.12.2024. Posteriormente, o Reclamante procedeu à devolução dos bens adquiridos. Contudo, a Apple apenas procedeu ao reembolso de uma das transações na data de 25.01.2025, tendo recusado a outra. Neste sentido, o Reclamante iniciou um pedido de *chargeback* junto da Reclamada, a qual temporariamente creditou o montante, mas veio depois a voltar a debitar

o mesmo em função da resposta da Apple. Tendo sido feito novo pedido de *chargeback*, o mesmo voltou a ser recusado. Deste, modo o Reclamante veio peticionar a condenação da Reclamada na devolução do valor de 1.029 € (mil e vinte e nove euros).

A Reclamada, por seu turno, impugna o alegado pelo Reclamante, sustentando que agiu de forma diligente e de acordo com todos os deveres contratuais e legais que lhe são impostos. Ou seja, procedeu à devolução temporária do valor, mas após apurar junto do Reclamante o que teria sucedido com a transação, voltou a debitar o montante de 1.029 € (mil e vinte e nove euros). O mesmo sucedeu com a reiteração do pedido.

Por outro lado, a Reclamada invoca a existência de um processo-crime com o NUIPC 000068/25.7.S6LSB, o qual configura causa prejudicial e que leva à necessidade de suspensão da instância. Caso não se entenda pela suspensão da causa, peticiona a Reclamada a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes alcançando acordo.

#### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

##### **4.1. DE FACTO**

##### **4.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) O Reclamante é titular de um cartão de crédito emitido pela Reclamada (;
- b) O Reclamante realizou uma transação comercial com a Apple em 12.12.2024, no valor de 1.029 € (mil e vinte e nove euros);
- c) O Reclamante realizou uma transação comercial com a Apple em 13.12.2024, no valor de 1.029 € (mil e vinte e nove euros);
- d) Ambas as transações de dia 12.12.2024 e 13.12.2024 foram realizadas via *online*, com recurso a autenticação forte;
- e) O Reclamante devolveu um dos produtos e a Apple a devolução do valor de 1.029 € (mil e vinte e nove euros) no dia 25.01.2025;

- f) O Reclamante procedeu ao envio do segundo produto no dia 16.12.2024;
- g) A Apple recusou a devolução do valor de 1.029 € (mil e vinte e nove euros) relativo a essa transação comercial com o n.º HAF4528402;
- h) No dia 10.01.2025, o Reclamante apresentou queixa na Polícia de Segurança Pública quanto ao furto do Smartwatch, Apple, Ultra 2, n.º de série 000010JJP62Y3HQD, que havia devolvido à Apple, que deu origem ao processo-crime com o NUIPC 000068/25.7.S6LSB;
- i) O Reclamante iniciou um pedido de chargeback junto da Reclamada, a qual, em 14.08.2025, procedeu a uma creditação temporária do montante de 1.029 € (mil e vinte e nove euros) acrescido de juros de mora;
- j) A Reclamada veio depois a voltar a debitar o mesmo em função da resposta da Apple;
- k) O Reclamante voltou a apresentar novo pedido de chargeback, o qual voltou a ser recusado.

#### **4.1.2. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) O que sucedeu ao Smartwatch, Apple, Ultra 2, n.º de série 000010JJP62Y3HQD, que foi devolvido pelo Reclamante, ou seja, se foi furtado, perdido ou extraviado.

#### **4.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se nos documentos juntos aos autos pelas partes, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações de parte do Reclamante.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Na apreciação da prova produzida, o Tribunal lançou mão das regras relativas à distribuição do ónus da prova previstas no artigo 342.º do CC.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

#### **4.2. DE DIREITO**

\*

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Cumpre, no entanto, conhecer da competência do Tribunal para conhecer do presente litígio.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), o Tribunal arbitral é, em sede de arbitragem necessária, competente para conhecer “[d]os conflitos de consumo de reduzido valor económico (...) quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Pelo exposto, do quadro legal vigente decorre a existência de requisitos cumulativos para poder estar preenchida a competência do Tribunal, os quais importa analisar. Determina-se no artigo 14.º, n.º 2 da LDC que estão abrangidos pela arbitragem necessária (i) os conflitos de consumo, (ii) de reduzido valor económico, (iii) quando exista opção expressa do consumidor e (iv) o litígio seja submetido à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

No caso *sub judice* verifica-se que estamos perante um litígio cujo início do processo de arbitragem resultou de uma opção expressa do consumidor – que assume a posição de Reclamante nos presentes autos – o qual optou, no exercício da sua autonomia privada, por iniciar o procedimento arbitral.

Em segundo lugar, também se encontra preenchido o requisito relativo ao centro de arbitragem legalmente autorizado, uma vez que o CACCL integra a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) que foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, alterada pela Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

Em terceiro lugar, o valor do litígio não pode exceder a alçada dos tribunais de 1.ª instância, a qual está fixada nos 5.000 € (cinco mil euros). Por outro lado, o artigo 6.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo determina igualmente que “[o] Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior a €5.000,00 (cinco mil euros)”. O pedido do Reclamante não excede este montante, dado que peticiona o *chargeback* de 1.029,00 € (mil e vinte e nove euros), pelo que este requisito também se tem por preenchido.

Por último, é necessário que nos encontremos perante um conflito de consumo. Com efeito, de acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da LDC, qualifica-se juridicamente como consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.” No litígio em apreciação pelo Tribunal temos um Reclamante (pessoa singular) que pretende a condenação da Reclamada nos termos acima indicados.

Não obstante, nos termos do artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para “[o] Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL”. Não significa isto que o Tribunal se deva, sem mais e em todos os casos, declarar imediatamente incompetente: a decisão deve ser casuística e apenas significa que o Tribunal não pode conhecer da matéria criminal, sob pena

de esvaziar a competência dos tribunais arbitrais de consumo sempre que alegadamente se verificasse a prática de um ilícito criminal.

No caso concreto, e fazendo apelo ao acima exposto, o Tribunal não pode conhecer das questões relacionadas com o alegado furto do bem em causa, que deu origem ao processo-crime *supra* identificado, mas somente da questão de saber se a Reclamada procedeu corretamente ao negar o pedido de *chargeback* do Reclamante.

Sucede, porém, que no presente caso, a decisão sobre a licitude da conduta da Reclamada está intrinsecamente ligada à alegada prática de um crime, ie, o furto do Smartwatch, Apple, Ultra 2, n.º de série 000010JJP62Y3HQD após a sua entrega à empresa de transporte enviada pela Apple e cuja recusa na devolução está na génese do pedido de *chargeback* deduzido pelo Reclamante. Assim, a decisão do processo-crime terá um impacto direto na boa decisão sobre a questão jurídico-civil, não sendo possível cindir as mesmas.

Pelo exposto, o Tribunal, nos termos do artigo 18.º, n.º 1 da Lei de Arbitragem Voluntária em conjunto com o disposto no artigo 14.º, n.ºs 2 e 3 da Lei de Defesa do Consumidor, declara-se incompetente para conhecer do presente processo.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, procede-se à absolvição da Reclamada da instância em virtude de incompetência material do Tribunal.

## **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação o valor de 1.029 € (mil e vinte e nove euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de novembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)