

SENTENÇA n.º 010/2026

Processo n.º 4039/2025

SUMÁRIO: A “Competência material” do Tribunal Arbitral está limitada aos conflitos de consumo previstos no seu Regulamento;

O artigo 4.º do Regulamento consagra que “2 – 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 coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.”

A exceção de incompetência material é de conhecimento oficioso.

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.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 06 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o reclamante no seu pedido em síntese que pretendia o reconhecimento de falha do operador e uma indemnização por todos os danos materiais e morais, que inicialmente calculou em €750 e depois considerando dados novos nos autos e o que entendeu ser o agravamento da conduta da operadora após reiterados atrasos e informações falsas com a exigência de €180 em violação das condições contratuais, solicitando assim um pedido indemnizatório total de €1200.

No texto do pedido o reclamante alegou ainda que: *«Venho por este meio apresentar queixa contra a operador acima mencionada pelo incumprimento contratual por não instalação do serviço de internet, tv e telefone, no prazo legal e contratual, com consequentes danos materiais e morais ao consumidor. O atraso teve como consequência para o consumidor (eu) o seguinte: Necessidade de usar dados móveis para trabalho remoto; Tempo perdido em deslocações a lojas e múltiplos contactos telefónicos; Stress e transtorno psicológico decorrentes do impasse prolongado; Impacto negativo na atividade profissional remota devido a ligações instáveis pela necessidade de utilizar dados móveis»*

Sendo que os demais detalhes do pedido podem ser consultados nos autos, onde pretendia ainda a resolução contratual sem qualquer penalização na data de 28.10.2025 quando deu entrada o pedido.

A reclamada pronunciou-se em sede de contestação que também pode ser consultada em pormenor nos autos, mas alegando sumariamente e impugnando expressamente todos os factos vertidos no requerimento inicial que se encontrem em contradição com o teor global desta contestação.

É assim levantada uma questão prévia pela reclamada face ao que o Reclamante afirma de que necessitava do serviço para "trabalho remoto" Ora, se o serviço é para fins profissionais, não estamos perante uma relação de consumo, sendo, em consequência, o presente tribunal incompetente para apreciar a questão, incompetência que desde já se alega.

Sem prescindir, quanto ao contrato e à instalação do serviço, e de acordo com as condições contratuais do serviço, a --- reserva-se o direito de solicitar aos seus clientes a prestação de garantias ou adiantamentos, com vista a salvaguardar cumprimento das obrigações contratuais, nos termos do disposto na cláusula 9.7. do acordo de adesão.

Assim, e como já informado por várias vezes ao Requerente, como condição prévia à concretização do negócio deverá efetuar um adiantamento no valor de 180,00 €, a título de garantia de cumprimento das obrigações contratuais e conforme previsto no referido acordo de adesão. O referido valor será creditado na conta do cliente.

Quanto aos alegados danos (quer morais quer "materiais"), a Requerida desconhece, nem tem que conhecer, se o Requerente sofreu os alegados danos, sendo que o mesmo não especifica um único dano, limitando-se a uma alegação genérica.

Assim, quanto ao pedido de indemnização formulado de 1.200€, sempre se dirá que, para além de excessivo e desproporcionado para a questão em apreço, não basta alegar danos é preciso prová-los, sendo necessário que os mesmos sejam devidamente especificados e provados, e sobretudo, que seja demonstrado nexo de causalidade entre a ação ou omissão praticada pela Requerida e tais prejuízos.

Nestes termos e nos melhores de Direito deve presente reclamação ser julgada totalmente improcedente por não provada e, em consequência, ser a Requerida absolvida do pedido.

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 **€1200** (mil e duzentos euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada representada por mandatária.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, que foram ouvidas.

Tendo sido novamente alegada a incompetência deste tribunal porque o reclamante nos textos das suas reclamações tem vindo a alegar constrangimentos profissionais.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença, nomeadamente quanto à incompetência alegada.

6. Do Saneador

Deve ser discutido no presente processo da competência deste tribunal, conforme incompetência material suscitada em sede da resposta/contestação apresentada pela Reclamada.

Considerando a ação em apreço, por um pedido de indemnização, cumpre desde logo face aos pedidos formulados destacar os termos da competência deste tribunal para a apreciação do pedido.

A competência deste tribunal é fixada pela LAV e pelo seu Regulamento, e depende desde logo da natureza do litígio ser de direito do consumo.

Este tribunal arbitral é assim incompetente em razão da matéria para apreciar e julgar o pedido formulado pelo reclamante, porquanto parte do pedido é fundado na discussão de um contrato de comunicações eletrónicas, que seria de acordo com a menção do consumidor, para utilizar a internet em termos profissionais, ou que a falta desta execução o levou a prejuízos profissionais, e que está catalogado de forma

finalística para um uso que não se enquadra em nosso entendimento na lei de defesa do consumidor.

Assim importa esclarecer que atendendo aos documentos que foram junto ao autos, e desde logo quer pelo testemunho da reclamante e os dados apresentados, a reclamada presta serviços de comunicações eletrónicas, baseados em sede de contrato com condições muito próprias.

Mas não podendo apreciar o pedido de indemnização, se o uso em causa deste serviço for também profissional ou não exclusivamente pessoal.

Para se basear neste pedido a indemnização em reclamação datada de 27.09.2025 no livro de reclamações o reclamante descreve: *«Durante todo o processo sofreu stress frustração e prejuízo profissional tendo sido forçado a trabalhar com dados móveis»*

No pedido que dirige a este tribunal a 28.10.2025 a justificação para a indemnização volta a aludir a questões profissionais:

«O atraso teve como consequência para o consumidor (eu) o seguinte:

Necessidade de usar dados móveis para trabalho remoto;

Tempo perdido em deslocações a lojas e múltiplos contactos telefónicos;

Stress e transtorno psicológico decorrentes do impasse prolongado;

Impacto negativo na atividade profissional remota devido a ligações instáveis pela necessidade de utilizar dados móveis;»

A dúvida ficou assim instalada neste tribunal quanto à real finalidade do contrato em discussão, tendo ficado a convicção de que não se trata de uma relação exclusivamente de consumo, [mas que o serviço seria usado para fins profissionais ou de trabalho, ou que a base do pedido de indemnização seria profissional também], que este tribunal possa apreciar, o que obsta a apreciação de facto.

A incompetência absoluta, em razão da matéria, deste tribunal arbitral, constitui uma exceção dilatória, de conhecimento oficioso, que impedirá a signatária da presente sentença de conhecer o mérito do pedido, e implicará a absolvição da

demandada desta instância arbitral, ficando, por isso, prejudicado o seu conhecimento e decisão.

A doutrina tem-se pronunciado sobre este tema e podemos nesse sentido seguir de perto a posição do Mestre e Árbitro Dr. Carlos Filipe Costa, quando aflora o tema de **Quem é consumidor? Em defesa de uma noção jurídica unitária e coerente de consumidor na Lei n.º 24/96, de 31 julho**¹.

Refere o mesmo, no que acompanhamos que: «Assim, em face de uma relação jurídica cujo objeto mediato é destinado a um uso privado e a um uso profissional (entenda-se, comercial, industrial, artesanal ou profissional), o reconhecimento da qualidade de consumidor ao adquirente do bem ou beneficiário do serviço e, por essa via, da existência de uma relação de consumo requer uma prévia verificação da finalidade principal ou preponderante que presidiu à decisão de transação por banda daquele contraente.

Neste seguimento, coloca-se, todavia, a questão, pertinente, de definir qual o momento relevante para apuramento do fim ou fins – e, neste caso, com a determinação, adicional, de qual deles é o predominante – a que se subsume o negócio jurídico.

Ora, como já exaltámos acima, aquando da abordagem do elemento subjetivo do conceito de consumidor, os valores da certeza e segurança jurídica reclamam que ambos os contraentes, no momento da conclusão do contrato, saibam se o mesmo reger-se-á (ou não) pelo Direito do Consumo, com todas as especialidades de regime aplicáveis.

Nesta medida, por princípio-regra, dever-se-á entender como momento-chave para a aferição do fim (exclusivo ou dominante) o correspondente à celebração do contrato, ainda que a atividade profissional só se venha a concretizar no futuro. Não

¹ GESTIN – Revista Internacional de Gestão, Direito e Turismo. ISSN N.º 1645/2534. P. 72-75.

obstante, como toda a regra tem a sua exceção, não pode deixar-se de ponderar a eventualidade de a teleologia conhecida (ou cognoscível) do fornecedor do bem ou prestador do serviço por altura da constituição do vínculo negocial ser desvirtuada pela destinação efetiva que vier a ser conferida ao bem ou serviço pelo seu utilizador.

Em presença de tal circunstância superveniente, quando verificada num hiato temporal dilatado, a ponderação do “contexto global” do negócio deve conduzir a uma reapreciação da finalidade subjacente à relação jurídica, a ponto de se poder concluir que mostrar-se-ia, de todo em todo, abusivo que o utilizador se prevalecesse do regime (tendencialmente) mais favorável de Direito do Consumo.»

É assim nossa convicção de que este contrato em apreço e o pedido de indemnização formulado não se sustenta apenas num uso pessoal exclusivo, face às menções que o consumidor fez à sua vida profissional.

Sendo que não tem também esta via arbitral meios de fiscalização de cláusulas contratuais gerais, sua ligação aos contratos realizados e às condições resultantes, a que só o tribunal pode pronunciar-se.

Assim considerando o alegado e trazido aos autos pelas partes cumpre conhecer da exceção dilatória da incompetência absoluta, em razão da matéria.

Deste modo perante os factos que levaram à contratação e à utilização que seria dada, e os danos que são alegados na vida profissional do reclamante, entendemos que o conflito em causa não configura um conflito de consumo, de acordo com a noção de consumidor traduzida pela Lei n.º 24/96, de 31 julho. Devendo ter-se assim em conta para os factos introduzidos, os efeitos previstos no artigo 352.º, do Código Civil.

A exceção em causa é, assim, a incompetência absoluta, em razão da matéria, deste tribunal arbitral para apreciar e julgar este litígio arbitral. A exceção da incompetência absoluta, em razão da matéria, é do conhecimento oficioso, atento do disposto no artigo 18.º, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV).

O tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa, conforme dispõe o artigo 18.º/1/8, da LAV, aplicado por força da remissão constante do artigo 19.º/3, do regulamento do Centro.

O conflito objeto deste processo arbitral é regulado pela Lei n.º 24/96, de 31/07, que consagra o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (artigo 1.º/1), e pelo regulamento do Centro como já acima frisado.

O regime jurídico consagrado no diploma agora citado aplica-se às relações contratuais em que intervenha o “consumidor” definido naquela norma.

A “Competência material” do Tribunal Arbitral está limitada aos conflitos de consumo previstos no seu regulamento. O artigo 4.º/2, do Regulamento, na sua redação atualizada, consagra que:

“2 – 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 coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.”.

Este tribunal arbitral revela-se, assim, materialmente incompetente para apreciar e julgar este litígio arbitral de um pedido de indemnização sobre outros danos sofridos em termos laborais – ainda que sem prova – que foram alegados – porquanto esse objeto está expressamente excluído da sua jurisdição, não havendo um pedido que se dite por questões meramente de uso pessoal.

Neste sentido estamos perante a exceção dilatória da incompetência absoluta, em razão da matéria, deste tribunal arbitral.

7. 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.”

Neste sentido determina o tribunal que existe isenção das custas para o Reclamante em virtude do regulamentado para os serviços públicos essenciais.

8. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se totalmente procedente a exceção de incompetência material deste tribunal para apreciar e decidir este litígio arbitral.

Absolve-se a Reclamada da instância arbitral, ficando prejudicado o conhecimento do mérito da causa.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de janeiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos