

SENTENÇA n.º 238/2026

Processo n.º 1045/2026

SUMÁRIO:

1. 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 caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.”

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 transpõe 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 02 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido pelo pedido do reclamante nos autos, e apreciado tendo ainda em conta a contestação e alegações da reclamada no processo, bem como no decurso da audiência.

Considerando o apresentado, revelam-se processualmente algumas incongruências entre dados e nomes, que preciso esclarecer em sede de audiência e levou às conclusões deste tribunal.

Do pedido foi formulado pelo Reclamante era solicitado o reembolso do valor total do envio de €12.35 mais o reembolso do valor total dos artigos não entregues em €61.66 por falha dos serviços contratados.

O Reclamante alega que se deslocou a uma loja da Reclamada e pagou por um serviço urgente, mas de acordo com a fatura nos autos, no serviço em causa, verifica-se que o valor pago não foi faturado em seu nome nem NIF, mas sim num NIF 506 235 041, que pertence a uma entidade coletiva, como abaixo se descreverá.

Verifica-se ainda que na morada do remetente é dada uma indicação profissional de nome e rua do ISEG – Gabinete 507, que não corresponde com a morada fiscal e pessoal do reclamante, que passou apenas a constar dos autos no dia da audiência, visto que a morada dada no processo é a sua morada profissional, por motivos a que este tribunal é alheio.

O Reclamante alega que houve uma falha de logística grave e que o objeto foi encaminhado para outra cidade, embora não haja prova documental

tal, mas apenas do percurso do objeto. Ainda assim o bem não foi perdido e foi devolvido.

Contudo e ao contrário do alegado o Sr. --- não pagou fiscalmente nem contratou na sua morada como consumidor nenhum serviço à Reclamada, que possa este tribunal apreciar, nomeadamente quanto a um pedido de indemnização.

A Reclamada através do seu mandatário apresentou contestação escrita aos autos, e em sede de audiência alegou oralmente da nossa incompetência material depois de se confirmarem os dados supra.

Sem prejuízo de tal e conforme indicado em sede de contestação a reclamada considera que *«enviou a encomenda destinada a ----, sendo que a designação ---3, como se apurou junto do operador espanhol, corresponde a um Apartado/Caixa Postal, onde não é possível fazer entrega de mercadorias. 5º Por outro lado, é irrelevante que a morada ----, corresponda a uma morada física, válida e funcional, como alega o Reclamante, porquanto o operador espanhol da mercadoria, verificado que o destinatário está identificado como sendo uma caixa postal, não faz seguir a encomenda para entrega. 6º Ora, a responsabilidade pela circunstância da identificação do destinatário da encomenda conter a indicação de uma Caixa Postal/Apartado é da exclusiva responsabilidade do Reclamante. E também não é obrigação do funcionário que aceita a encomenda na estação dos ---conhecer a designação usada para identificar um destinatário em Espanha com correspondência parcial a um Apartado, Acresce que, 8º Constitui obrigação do cliente assinar e preencher corretamente e de modo legível, claro, preciso e completo a guia de transporte incluindo a correcta identificação do nome e endereço do destinatário; Sendo que, nos termos da legislação nacional de transporte rodoviário, a Reclamada não será responsável se a mercadoria ou parte da mesma se perder, extraviar, danificar ou atrasar em resultado de circunstâncias fora do seu controlo ou de erros ou omissões*

por parte do cliente ou de terceiro. 10º Só respondendo por prejuízos sofridos em consequência de perda, extravio ou dano na mercadoria quando tais factos lhe pudessem ser imputados a título de culpa grave e com os limites indemnizatórios previstos nos termos da legislação rodoviária nacional de mercadoria prevista no artigo 20.º do Decreto- Lei 239/2003 de 4 de Outubro e 23º da Convenção CMR, ao passo que a responsabilidade máxima da --- em caso de demora será correspondente ao preço do serviço, nada mais lhe sendo por isso exigível a esse título. 11º Assim, nos termos do D.L aplicável ao contrato de transporte, a Requerida apenas responderia por prejuízos sofridos em consequência de perda, extravio ou dano na mercadoria quando tais factos lhe pudessem ser imputados a título de culpa grave e com os limites indemnizatórios previstos nos termos da legislação rodoviária nacional de mercadoria prevista no Decreto- Lei 239/2003 de 4 de Outubro, ao passo que a responsabilidade máxima da -- em caso de demora será correspondente ao preço do serviço, nada mais lhe sendo por isso exigível a esse título. 12º Mais não sendo este decreto-lei que a transposição para o regime jurídico interno da Convenção CMR. Inexistindo qualquer violação dos deveres por parte da Requerida pelo que não é contratual ou legalmente devida qualquer indemnização.»

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 **€74.01** (setenta e quatro euros e um cêntimo).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, que foram ouvidas, nomeadamente para esclarecimento e pronúncia quanto à alegada incompetência material deste Centro, visto não se estar contratualmente perante uma relação de consumo.

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

6. *Do Saneador*

Quanto à competência do tribunal foram desde logo levantadas duas questões que impõem que nos debrucemos sobre a ilegitimidade da parte, e sobre a incompetência absoluta do tribunal.

Nas duas questões estará em causa apreciar de uma questão processual que pode levar a uma exceção dilatória que determinará a impossibilidade do tribunal se debruçar sobre a questão de mérito e de direito.

Deve ser assim discutido no presente processo da legitimidade e competência deste tribunal face ao processo apresentado em audiência.

Considerando a ação em apreço, cumpre desde logo face ao pedido formulado, destacar os termos da competência deste tribunal, o que foi oralmente indicado ao Reclamante na audiência, atendendo ao que foi apresentado pelo mesmo.

Isto porque 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.

Ora o que foi trazido a este Centro perante os devidos esclarecimentos dados em audiência, não resulta de nenhuma relação contratual de consumo com a Reclamada, porque o Reclamante em bom rigor nada contratou com os -
--.

O formulário do envio é preenchido no seu nome, mas desde logo com uma morada que se apurou ser profissional, com a menção ao ISEG e a um Gabinete, que este tribunal confirmou não ser o domicílio pessoal do consumidor:

«

É verdade que foi paga uma quantia pelo envio, mas a fatura não tem o nome, morada ou NIF do Reclamante.

Pesquisando o tribunal o NIF do envio em causa pertence o n. **506235041 à UECE - Unidade De Estudos Sobre A Complexidade Na Economia**, o que foi confirmado pelo reclamante.

Assim sendo a haver uma ação a reclamar sobre o serviço da Reclamada deverá a mesma ser ponderada pela entidade que faturou o serviço.

Isto leva a que tenha de se concluir – por nada ter sido contratado pelo Reclamante – que haja ilegitimidade ativa do mesmo, com quem a Reclamada não assumiu juridicamente nenhuma obrigação.

Além disso deve ainda ponderar-se o argumento de que este tribunal arbitral, atendendo ao que foi reportado, se tenha de considerar incompetente em razão da matéria para apreciar e julgar o pedido formulado pelo reclamante, porquanto parte do pedido é fundado na discussão do exercício de uma situação onde não estamos perante uma relação de consumo.

Em audiência oralmente e devido à discussão do sucedido foi demonstrado que a Reclamada a nada se obrigou perante o consumidor, que não pagou à mesma nenhum envio de encomenda.

Assim fica instalada a dúvida sobre a real finalidade e pretensão contra a Reclamada, quando esta, perante a entidade que a contratou, considera ainda ter prestado o serviço nos termos pagos, e que não é a mesma responsável pelo preenchimento e pelos dados constantes do contratado, que a possa em seu entender levar a ter de indemnizar por algo.

Contudo este tribunal está impedido de apreciar a questão de mérito se fica claro e provado que quem pagou à Reclamada foi uma pessoa coletiva e não um consumidor.

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.

Considerando os meios de prova admissíveis no Regulamento do Centro, designadamente os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, os factos confessados e/ou admitidos que resultaram provados cumpre conhecer da exceção dilatória da incompetência absoluta, em razão da matéria,

Assim as declarações da demandante em audiência, e a forma como os factos foram apresentados ao tribunal traduzem-se no reconhecimento de que na realidade estamos perante factos que não configuram um conflito de consumo, de acordo com a noção de consumidor traduzida também pela Lei n.º 24/96, de 31 julho.

O serviço de entrega foi contratado e pago por uma entidade terceira aos autos.

O Reclamante pode demonstrar a sua indignação, mas isso não é suficiente à luz da nossa lei para fazer valer a pretensão de julgamento contra a Reclamada, quando a mesma faz prova de que não há uma relação contratual entre as partes e por isso indica nada mais ter a acrescentar aos autos.

Deve ter-se assim em conta para os factos introduzidos, os efeitos previstos no artigo 352.º, do Código Civil.

A exceção dilatória 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 não é pois regulado pela Lei n.º 24/96, de 31/07, que consagra o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (artigo 1.º/1), nem se pode assim considerar enquadrado no Regulamento do Centro.

O regime jurídico consagrado no diploma 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 carácter 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, porquanto o seu objeto está expressamente excluído da sua jurisdição, já que entre o Reclamante e a Reclamada não existe nenhuma relação contratualmente estabelecida para que se possa considerar um conflito de consumo.

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

Deverá o Reclamante junto da entidade ISEG e da UECE ponderar, requerer que a mesma venha a agir contra os --- conforme prova que possa ser

apresentada por danos causados ao Remetente da encomenda ou ali sediado, em sede própria como sejam os Julgados de Paz em Lisboa ou o tribunal da comarca em causa.

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 Regulamento Harmonizado 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.”

São assim devidas as custas repartidas pelas partes nos termos do Regulamento em vigor.

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, 05 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos