SENTENÇA n.º 369/2026

Processo n.º 2570/2026

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 18 de agosto de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o reclamante no seu pedido em síntese que pretendia o reconhecimento de falha do operador e uma indemnização por incumprimento contratual e por danos morais, calculando a mesma como pode ser consultado nos autos em €748.66, valor que mesmo em sede de audiência se manteve e não foi alterado, perante proposta da reclamada de ressarcimento de €150 em compensação de 3 mensalidades alusivo ao serviço que se mantém a funcionar no local de residência em Alcabideche

Sendo que os demais detalhes do pedido podem ser consultados nos autos, quanto ao sucedido perante a contratação e a deslocação que o Reclamante teve de realizar até Tavira, local onde seria instalado o serviço de 2ª habitação contratado, e que nunca se chegou a realizar, indicando em audiência o reclamante que também já não tinha interesse em instalar.

***

A reclamada pronunciou-se em sede de contestação que também pode ser consultada em pormenor nos autos, mas alegando sumariamente que:

«A presente reclamação foi apresentada junto do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. 2. Contudo, a competência dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo encontra-se legalmente circunscrita à apreciação de litígios emergentes de relações jurídicas de consumo. 3. Ora, no caso concreto, não nos encontramos perante uma relação de consumo. 4. Com efeito, da documentação contratual que ora se junta aos autos resulta que os contratos celebrados pelo Reclamante foram subscritos no âmbito da oferta ---- Empresas, encontrando-se sujeitos às respetivas condições contratuais destinadas ao segmento empresarial. - Conforme Doc. 1 e Doc.2 que se juntam. 5. Acresce que o próprio Reclamante assume expressamente a qualidade de "médico independente", reclamando inclusivamente uma alegada perda de rendimentos profissionais no valor de €150,00, que afirma resultar da

impossibilidade de exercer a sua atividade profissional durante o dia em questão. 6. Não se encontra, assim, demonstrado que o Reclamante tenha celebrado os contratos em causa na qualidade de consumidor, isto é, para fins exclusivamente alheios à sua atividade profissional ou económica. 7. Não estando em causa uma relação jurídica de consumo, mostra-se afastada a competência material deste Centro de Arbitragem para apreciação do presente litígio. 8. Termos em que deverá ser julgada procedente a presente exceção de incompetência material, com a consequente absolvição da Reclamada da instância.»

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 **€748.66** (setecentos e quarenta e oito euros e sessenta e seis cêntimos).

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 o 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 terá realizado um contrato empresarial e não estamos assim no âmbito de uma relação de consumo.

A Reclamada ficou de remeter a copia dos elementos.

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. <u>Do Saneador</u>

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 contrato em causa deste serviço for empresarial o que leva a ser tido como não exclusivamente pessoal.

Certo é que do pacote promocional em causa aderido consta o contrato realmente realizado com a ----:

Constando ainda a menção de:

E de:

Foi aludida uma exceção de incompetência absoluta deste tribunal que cumpre decidir.

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

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

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 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 contrato tem por ser empresarial ou realizado nesse sentido.

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 face ao incumprimento de um contrato realizado de forma empresarial pelo 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 entre outros danos sofridos por incumprimento contratual quanto à não instalação, e todos os danos e despesas envolventes pela ida ao local, no âmbito profissional do reclamante e empresarial pelo contrato realizado, que não é como consta dos autos um contrato enquadrado no âmbito de direito do consumo, o que tratando-se de contrato com a --- EMPRESAS e atendendo a que o reclamante consta não como consumidor mas como administrador de conta, no lado profissional/empresarial, 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.

A apreciação de provas relativas a danos e incumprimento do contrato que o Reclamante possa pretender levar a outras instâncias deve ser assim reunida e levada a tribunal ou a julgados de paz.

7. Das taxas

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. 21º 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.

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

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, 21 de agosto de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos