

Processo nº 3785/2025

Sentença Nº 035 / 2025

SUMÁRIO:

À luz da interpretação do Tribunal de Justiça da União Europeia, a indemnização prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, é devida aos passageiros nos atrasos superiores a três horas.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o serviço de recolha, de embalagem e de transporte de dois bens. Que os bens foram entregues não embalados. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do preço do serviço não prestado, de € 209,10.

A Reclamada não contestou.

Por despacho de 27 de janeiro de 2026, foram as Partes notificadas para, querendo, se pronunciarem sobre a exceção de incompetência territorial do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

A 4 de fevereiro de 2026, veio a Reclamante responder não poder dirigir uma resposta direta ao despacho, por este não conter uma referência expressa à questão da incompetência territorial do CACCL. No demais, disse o seguinte:

“No entanto, e como já anteriormente referi, os dados da questão são:

- a) Contrato de Transporte em Lisboa, de uma morada em Lisboa para uma morada em Lisboa;
- b) a Requerida é uma empresa sediada em Lisboa;

Salvo o devido respeito, a referência incidental a Tavira (sendo a minha residência) não é relevante.

O pedido refere-se a um transporte cujo orçamento e proposta incluía um item de embalagem;

- os bens transportados não foram embalados.

Assim, o respetivo custo deve ser deduzido do valor orçamentado e pago e deve ser-me devolvido.

Face ao exposto, requeiro que se reconheça a competência desse serviço e seja o julgamento realizado na data e horas designados.”

Posteriormente, por despacho de 4 de fevereiro de 2026 junto a fl., o Tribunal explicitou que a incompetência territorial do CACCL foi suscitada atenta a circunstância em que foi celebrado o contrato entre as partes, a residência da Reclamante e a sede da Reclamada, devidamente conjugado com o disposto no Regulamento do CACCL, na redação em vigor à data da propositura da Reclamação, notificando as Partes para, querendo, se pronunciarem.

A 5 de fevereiro de 2026, veio a Reclamante responder o seguinte:

“Salvo melhor opinião, a competência territorial desse Centro resulta da alínea b) do artigo 6º nº 2 do Regulamento.

Caso assim não entendam, solicito a remessa urgente ao Centro competente.”
A Reclamada não respondeu a nenhum dos despachados proferidos pelo Tribunal.

3. PRESSUPOSTOS PROCESSUAIS - DA INCOMPETÊNCIA DO CACCL

Constitui questão prévia à apreciação da presente ação arbitral aferir da competência do Tribunal arbitral para conhecer da mesma, segundo o disposto no Regulamento do CACCL, na sua redação à data da propositura da reclamação, 14 de outubro de 2025.

Concretamente no que diz respeito à competência territorial do CACCL, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento do CACCL, pode ler-se que “o centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico”. Adicionalmente, nos termos do artigo 3.º do Regulamento do CACCL, pode ler-se que “o Centro possui um âmbito territorial correspondente ao da Área Metropolitana de Lisboa”.

Por fim, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 5.º do Regulamento do CACCL, pode ler-se que “o Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica.”

Ora, relativamente à questão da competência do CACCL, analisando a matéria de facto, encontram-se, desde já, provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial com sede na ---- em Lisboa (cf. recibo junto a fl. 5);
2. A Reclamante reside em Tavira;
3. A 2 setembro de 2025, a Reclamante questionou à Reclamada sobre o custo do transporte de uma cama e de um relógio de pé (cf. *email* junto a fl. 19);
4. A 3 de setembro de 2025, Reclamada informou que o serviço de recolha embalagem e transporte era de € 170,00, acrescido de IVA (cf. *email* junto a fl. 3);
5. A Reclamante contratou os serviços da Reclamada tendo pago € 209,10 pelo mesmo (cf. recibo 2025/327 junto a fl. 5 e *email* junto a fl. 14);

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as normas da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos que constam dos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade. Quanto à residência da Reclamante, foi a mesma expressamente reconhecida por esta.

Compulsados os factos provados, temos de concluir que o CACCL não tem competência territorial para conhecer do litígio em discussão nestes autos. Com efeito, o mesmo tem origem num contrato que não foi celebrado na Área Metropolitana de Lisboa, mas sim à distância, através da troca de *emails* entre as Partes, estando provado que a Reclamante não reside em Lisboa.

Assim, não tem o CACCL competência territorial para conhecer da reclamação apresentada, impondo-se a absolvição da Reclamada da instância.

Não prevendo a versão do Regulamento do CACCL, a remissão do processo para outro Tribunal arbitral e não sendo tal omissão uma lacuna, não se remete o processo para outro tribunal.

4. DECISÃO

Pelo exposto, conhecendo da exceção de incompetência do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa para conhecer do presente litígio em razão do território, absolve-se a Reclamada da instância.

Consequentemente, fica sem efeito a realização da audiência de discussão e julgamento agendada para o próximo dia 11 de fevereiro de 2026, pelas 14h:00m.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 209,10 (duzentos e nove euros e dez cêntimos), correspondente ao pedido da Reclamante e que não mereceu qualquer oposição da Reclamada

Notifique, com cópia.

Lisboa, 10 de fevereiro de 2026.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)