

SENTENÇA n.º 102/2026

Processo n.º 3488/2025

SUMÁRIO: A “Competência territorial” do Tribunal Arbitral está limitada aos conflitos de consumo previstos no seu art.º 3 do Regulamento, cingidos à área metropolitana de Lisboa.

A exceção de incompetência territorial 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 24 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Sendo que na sequência de audiência foi permitido às partes que juntassem demais prova documental, nomeadamente prova que teria o Reclamante notificado a Reclamada por carta registada, sendo remetidos elementos aos autos a 25.02.2026.

3. Do objeto do litígio

O litígio em apreço coloca-se relativamente a um pedido de reparação e compensação quanto a uma empreitada de consumo que terá sido contratada à Reclamada, à distância, através da sua página do Facebook.

O Reclamante indica mesmo que:

«No dia 1 de setembro de 2024, entrei em contacto com o Sr. --- através da sua página de Facebook “---”, onde lhe expus a situação e enviei um documento elaborado por mim, contendo imagens reais da caravana e a descrição detalhada dos trabalhos que pretendia ter realizados.»

O reclamante reside fora da área metropolitana de Lisboa, em Tavira, e não fez a aquisição ou o contrato para a prestação dos serviços de empreitada da reparação da sua caravana na sede da reclamada em Casal do Marco, essa sim na área metropolitana de Lisboa.

Todo o negócio foi realizado em fase inicial à distância, e nos autos, todos os elementos se reportam a orçamento remetido por via whatsapp /rede social de comunicações, sem que haja nos autos fatura (apenas orçamento) ou efetivo contrato de empreitada.

A documentação junta veio a confirmar também que quem terá enviado carta à entidade a reclamar formalmente foi uma entidade de defesa do consumidor de Tavira, o CIAC, e não o consumidor.

Demonstrando que o Reclamante nunca interpelou por si a parte, e apenas a partir do seu domicílio e à distância por mensagens, o terá interpelado e trocado indicações e reclamações, ainda que a maioria destas não tenha metadados (sem dia, hora e local que possa em termos processuais poder levar o tribunal a aceitar as mesmas mensagens/ prints, como prova documental).

Mas uma vez que o negócio não foi celebrado, nem notificado na área metropolitana de Lisboa, local da nossa competência, concluímos de forma oficiosa que estamos impedidos de apreciar o mérito da questão, o que já havia sido aludido em audiência, ainda que se aguardasse elementos para essa mesma confirmação.

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 **€4521.30** (quatro mil e quinhentos e vinte e um euros e trinta 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 estarem presentes Reclamante e Reclamada, devidamente representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se início à audiência, e foram ouvidas as partes.

Na ausência de prova nos autos relativa à respetiva notificação formal do reclamante à reclamada por carta registada, foi permitido – o que veio a ocorrer depois – que este remetesse aos autos essa mesma prova.

Vindo a verificar-se que o mesmo nenhuma carta registada nos termos da lei das garantias – DL 84/2021 remeteu. Quem enviou notificações foi o CIAC, mas estas no âmbito da sua competência de interpelação e conciliação do conflito de consumo, que não se misturam nem produzem qualquer efeito como notificação legal da parte reclamada.

Entende-se assim que conforme alegado em sede de audiência, não houve um negócio na loja ou sede da Reclamada, esta sim que se situa na área metropolitana de Lisboa, mas que tudo decorreu à distância e a partir de Tavira,

desde logo no pedido e envio de orçamento e mesmo em posteriores comunicações, tudo on line, por rede social whatsapp e pelo CIAC.

Finda a audiência, e as alegações, foi encerrada a mesma, com a informação às partes que posteriormente seriam notificados da sentença.

6. Do Saneador

Deve ser discutido no presente processo da competência territorial deste tribunal. Sendo a mesma fixada pela LAV e pelo seu Regulamento, e dependente neste caso do local onde se encetou a dita relação de consumo.

Uma vez que o local onde o conflito decorre é em Tavira, morada do domicílio do Reclamante, e que a realização decorreu à distância/ on line, tendo o Reclamante realizado o pedido de orçamento e todos os contactos para o contrato de empreitada na qualidade de prestação de serviços de reparação de caravana, com a reclamada, fora da área metropolitana de Lisboa, este tribunal arbitral é claramente incompetente em razão do território para apreciar e julgar o pedido formulado pelo reclamante.

Cumprir ter presente que juridicamente a incompetência absoluta, 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 por esta via.

É assim dado como provado e assente que este contrato, conforme também confessado e testemunhado, não foi realizado na nossa área de atuação, o que em sede de arbitragem apenas pode ser discutido e apresentado

em sede de audiência e depois em sentença, impedindo assim a apreciação do diferendo em sede de arbitragem.

Face à constatação no decorrer da ação, não deixou este tribunal de tentar que pudesse haver algum tipo de conciliação, ao ouvir as partes, o que foi logrado, (mesmo tendo existido uma ideia de proposta de resolução) ainda que mesmo que ocorresse um acordo, nunca poderia levar a uma homologação por incompetência do centro.

Considerando os meios de prova admissíveis no Regulamento do Centro designadamente os documentos relativos a imagens/vídeo - sem metadados, com comentários do reclamante – as comunicações todas via rede social whatsapp também sem metadados, e o testemunho dos factos que resultam assim provados levam-nos a conhecer da exceção dilatória da incompetência absoluta, em razão da território.

A exceção em causa de incompetência absoluta, em razão da território, impede como já suprarreferido este tribunal arbitral de apreciar e julgar este litígio arbitral, sendo a mesma de 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.

Em justificação de tal aluda-se ao Regulamento aplicável a este caso, que prevê:

« *Artigo 3.º Âmbito geográfico*

O Centro possui um âmbito territorial correspondente ao da Área Metropolitana de Lisboa»

Neste sentido e conforme Regulamento deste Centro, não existe competência para a apreciação do litígio, considerando o local onde o negócio se realizou, em Tavira, através do Facebook, e sendo o domicílio do reclamante fora da nossa área.

A questão quando muito poderá ser colocada junto do Centro de Arbitragem do Algarve ou na via judicial, o que se aconselha desde já o reclamante – com danos e garantia que pretende ativar, em relação a serviços contratados à distância e prestados na sua caravana há menos de 3 anos – a procurar um advogado ou a solicitar apoio judiciário na Segurança Social de forma a que possa ponderar o competente processo, através da reunião de efetiva prova do reclamado.

Termos em que cumpre decidir.

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.”

Termos em que conforme Regulamento são devidas as respetivas custas repartidas pelas partes.

8. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se totalmente procedente a exceção dilatória de incompetência territorial deste tribunal para apreciar e decidir este litígio arbitral, nos termos do art. 3.º do Regulamento.

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos