

Processo nº 4226/2025

Sentença Nº 106 / 2026

SUMÁRIO:

O CACCL promove a resolução de conflitos de consumo. Consideram-se conflitos de consumo aqueles 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 fins lucrativos.

A “prestação de serviços”, encontra-se genericamente definida no artigo 1154.º do Código Civil, correspondendo a um contrato.

A eventual responsabilidade do produtor, fundada exclusivamente numa garantia comercial, unilateral e voluntariamente prestada a produtos por si fabricados e não subsumível ao regime do Decreto-Lei n.º 63/2003, de 8 de abril, não emerge de um contrato de consumo.

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 o Reclamante, em síntese, que solicitou à Reclamada a assistência para um aparelho de ar-condicionado. Que foi reencaminhado para empresa terceira, sem data prevista para a reparação. Que, estando privado da utilização do equipamento, comprou um outro que instalou em substituição do equipamento avariado. Que reclamou, tendo a Reclamada lamentado o sucedido e informado que o equipamento tinha de estar instalado para ser verificada a avaria. Pede, a final, a condenação da Reclamada a recolher o aparelho avariado e a testar o mesmo ou, em alternativa, a entregar ao Reclamante um compressor para o equipamento retirado, efetuando o Reclamante, à sua custa, a respetiva instalação. Indica como valor € 300,00.

A Reclamada, em fase de intermediação pelo Centro, nada disse ou requereu.

3. DA INCOMPETÊNCIA MATERIAL DO CACCL

Constitui questão prévia à apreciação da presente reclamação arbitral aferir da competência material do Tribunal arbitral para conhecer da mesma. Da discussão da causa e com relevo para o conhecimento da mencionada questão, resultam provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que representa a marca --- (cf. facto do conhecimento público);
2. A 15 de outubro de 2019, o Reclamante comprou à ---, diversos equipamentos de ar-condicionado (cf. fatura junto a fl. 2);
3. A 6 de agosto de 2024, o Reclamante solicitou a assistência de um dos aparelhos de ar-condicionado (cf. reclamação do Livro de Reclamações junta a fl. 7);
4. A 6 de outubro de 2025, o Reclamante apresentou uma Reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada por motivo falta de assistência (cf. reclamação do Livro de Reclamações junta a fl. 7);
5. A 13 de outubro de 2025, a Reclamada respondeu à reclamação do Reclamante, manifestando a sua disponibilidade para verificar a anomalia do equipamento e verificar se estava abrangida pela garantia (cf. *email* junto a fl. 3);
6. A 23 de outubro de 2025, o Reclamante informou a Reclamada que o equipamento avariado foi substituído, podendo ser deixado nas instalações da Reclamada para apreciação (cf. *email* junto a fl. 4);
7. A 30 de outubro de 2025, a Reclamada informou o Reclamante que não podia receber o equipamento nas suas instalações (cf. *email* junto a fls. 4);
8. A 30 de outubro de 2025, o Reclamante solicitou a reapreciação da situação, tendo a Reclamada mantido a mesma posição (cf., respetivamente, *email* junto a fl. 5 e *email* junto a fl. 6);

A convicção do Tribunal 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 regras da repartição do ónus da prova.

Por Despacho de 13 de março de 2026, junto a fl., foram ambas as Partes notificadas para, querendo, se pronunciarem acerca da eventual incompetência material do CACCL.

Por requerimento de 14 de março de 2026, veio o Reclamante sustentar que o CACCL é competente, à luz do disposto nos artigos 5.º, n.ºs 1 e 2, do respetivo Regulamento, por entender que a garantia prestada pela Reclamada consubstancia uma prestação de serviços.

Quanto à Reclamada, veio a mesma, por requerimento de 16 de março de 2026, subscrito por mandatário judicial, invocar que a morada constante da fatura junta aos autos corresponde a um alojamento local, tendo o equipamento objeto da reclamação sido adquirido para o desenvolvimento de uma atividade comercial,

concluindo em consequência que o CACCL carece de competência material para decidir o presente processo.

Apreciando e decidindo.

Nos termos do disposto no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, na redação em vigor à data da propositura da reclamação pelo Reclamante, estabelece-se o seguinte:

“1. O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.

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 fins lucrativos.

[...].”

Analisando a matéria de facto, impõe-se concluir pela incompetência material deste Centro de Arbitragem.

Com efeito, não está em causa a celebração de um contrato de consumo entre o Reclamante e a ora Reclamada. A “prestação de serviços”, encontra-se genericamente definida no artigo 1154.o do Código Civil, correspondendo a um contrato. Ora, a “garantia” em discussão nos presentes autos não consubstancia um contrato.

Por outro lado, ficou provado que o Reclamante comprou, em 2019, um conjunto de equipamentos de ar-condicionado a uma entidade terceira.

Assim, uma eventual responsabilidade da Reclamada, enquanto produtor, ao abrigo do regime da compra e venda de bens de consumo, apenas poderia ser equacionada nos termos do disposto no Decreto-Lei n.o 63/2003, de 8 de abril, aplicável à data dos factos (cf. artigo 6.o).

Sucedo, porém, que tal responsabilidade se mostra há muito precludida, por força do disposto no artigo 5.o do referido diploma, atento o lapso temporal decorrido entre a compra, ocorrida em 2019, e o pedido de assistência dirigido à Reclamada, em 2025. O que significa que apenas poderia equacionar-se uma eventual responsabilidade da Reclamada à luz da garantia comercial por esta, unilateral e voluntariamente prestada relativamente a produtos por si fabricados, e não no âmbito de um contrato celebrado com o Reclamante.

Em suma, o presente litígio não emerge de um contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada.

Nestes termos, o CACCL carece de competência material para conhecer da presente reclamação. Assim, ao abrigo do disposto no artigo 4.o, n.os 1 e 2, do Regulamento do CACCL, bem como nos artigos 278.o, n.o 1, al. e), 576.o, n.os 1 e 2, 577.o, alínea a), e 578.o do CPC, por remissão do n.o 3 do artigo 19.o do Regulamento do CACCL, impõe-se a absolvição da Reclamada da instância, ficando prejudicada a questão relativa ao fim do equipamento adquirido pelo Reclamante, suscitada pela Reclamada.

4. DECISÃO

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

Fixa-se a reclamação o valor de € 300,00 (trezentos euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Em face do exposto, fica sem efeito a audiência de discussão e julgamento agendada para o próximo dia 8 de abril de 2026, pelas 15h.00m.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de março de 2026.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)