



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3878/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** art. 278 nº 1 d), nº 1 e 2 do art. 557 al. e) e art. 578.o do CPC; art. 30º CPC

**Pedido do Consumidor:** Recolha do artigo e devolução do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 66/2024**

### **SUMÁRIO:**

1. O conceito de legitimidade enquanto pressuposto processual encontra-se definido no art. 30.o CPC.
2. A legitimidade da parte depende da titularidade por esta de um dos interesses em litígio.

### **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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

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 19 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### **3. Do objeto do litígio / Relatório**

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que no passado dia 30 de Outubro de 2023, efetuara a compra online através da plataforma ---- de uma Smart TV Xiaomi à loja ----, cuja fatura FR FR.KK23/11708 no valor de 274,90€, cuja entrega foi realizada no dia 31 de Outubro.

Após menos de 10 dias de uso, o ecrã demonstrou desconformidade. Ao ligar a TV, durante uns breves segundos o ecrã pisca e a seguir fica todo preto e nada se consegue fazer.

Tendo em conta que ainda não se passavam 30 dias da data de entrega do produto, e atendendo ao Art. 16 do DL 84/2021 de 18 Outubro, após mais de 50 chamadas não atendidas, no dia 15 de Novembro enviou um email à ---- a solicitar a substituição do artigo ou a devolução do valor pago.

Ao contactar este tribunal a reclamante indica continuar sem obter resposta e sem conseguir que atendam os telefonemas.

Como não obteve resposta, no dia 17 de Novembro apresentou reclamação junto da DGC, e no dia 19 de Novembro reclamação no livro de reclamações eletrónico.

Na plataforma quanto kusta foi também efetuada uma reclamação, à qual a ---- respondeu de forma informal a dizer que teria de enviar a televisão para a loja deles - uma vez que moro em Lisboa e a loja deles é no Porto, indicou a reclamante que as despesas de transporte seriam suportadas pelo vendedor e não pelo consumidor, que a recolha do artigo ficaria à responsabilidade deles.

Enviaram nova mensagem a dizer que o prazo de troca são 14 dias e que teria de pedir assistência à marca.

Primeiro o que está em causa não é sequer uma troca, e segundo, entende que os responsáveis por resolver a situação são a reclamada e não a Xiaomi. Atendendo a tudo isto, vem pedir ajuda para solucionar o problema uma vez que está mais do que visto que a empresa não quer resolver. Para além disso, a vontade da reclamante é que o recolham o bem e façam a devolução do dinheiro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A reclamada pronunciou-se na audiência realizada em sentido de alegar a exceção por ilegitimidade da parte, considerando quem foi o cliente e quem fez a aquisição, versus quem é a reclamante, que não comparecendo em audiência com a devida procuração em representação do titular do direito de queixa o Sr. ---, não o pode assim legitimamente representar.

Quanto aos factos vertidos nos autos, remete o ilustre mandatário da reclamada para a resposta apresentada e a indicação de que nunca foi verificada a existência de qualquer desconformidade no bem, não sendo possível averiguar se tal anomalia existe, uma vez que a Reclamante ou o titular do produto nunca se dispôs a enviar o bem para que a reclamada procedesse à análise técnica a fim de validar a existência de defeito e acionar a garantia.

Reitera que a Reclamante deverá enviar o equipamento para as instalações da Reclamada e, após análise técnica será dado o devido seguimento, e que caso assista razão à Reclamante e o bem efetivamente tenha defeito, todos os custos de portes serão suportados pela ---.

Contudo a reclamante não compareceu à audiência e parte do que alega não corresponde aos documentos que constam nos autos nomeadamente não há prova da mesma – Sra. --- – ter feito uma compra, ou de representar o Sr.----, o comprador, bem como não foi enviado nenhum anexo com a prova de que o Sr. ---fez queixa escrita formal no livro da empresa pelo que tais argumentos não podem ser avaliados pelo tribunal.

#### **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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de €274.90 (duzentos e setenta e quatro euros e noventa cêntimos), de acordo com pedido realizado pela Reclamante.

#### **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 apenas a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. ---

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, uma vez que nos termos da LAV e do Regulamento do Centro a Reclamante estava devidamente notificada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Fica também aqui plasmado que a ausência de uma das partes não impede a audiência de ocorrer, valorando-se apenas a prova que foi apresentada nos autos.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

## **6. Da Fundamentação de Facto**

Atendendo às alegações das partes, aos elementos carreados para os autos, e à prova produzida considera-se abaixo os factos provados, que levam a que seja declarada a Reclamante como parte ilegítima do processo.

Isto porque nos termos que constam dos autos:

1. A 30.10.2023 foi adquirida uma Smart TV Xiaomi Mi P1e 43" 4K;
2. A mesma foi faturada ao Sr. David Almeida;
3. Pelo valor de €274.90;
4. Sendo a compra faturada no seu NIF 233267654;
5. Pessoa jurídica diferente da reclamante;
6. Que não compareceu na audiência de julgamento arbitral;
7. Nem se fez representar por procuração;
8. Com a qual a Reclamada nada contratou.
9. O contribuinte que consta na compra não fez nenhuma queixa formal (livro reclamações, email ou carta) à Reclamada que constem nos autos, que legitime juridicamente o seu pedido;
10. Apenas foram trocadas mensagens numa plataforma (----) que não é parte deste processo.

Os factos provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

## 7. Do Saneador

Atendendo aos factos e ao Direito aplicável cumpre analisar da ilegitimidade passiva da reclamante, considerando o conceito de legitimidade enquanto pressuposto processual, que se encontra definido no art. 30.o do CPC.

Este artigo e diploma prevê que:

« 1. O autor é parte legítima quando tem interesse direito em demandar; o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer. 2. O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha. 3. Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.»

Da leitura desta norma pode concluir-se atendendo às palavras de --- (in Direito Processual Civil, Vol. II, pgs 187 a 192) que «legitimidade é uma posição de autor e réu, em relação ao objeto do processo, qualidade que justifica que possa aquele autor ou aquele réu ocupar-se em juízo desse objeto do processo. (...) Assim a legitimidade da parte depende da titularidade por esta dum interesse em litígio.»

Neste sentido pronunciou-se também o Prof. Alberto dos Reis in Comentário ao Código Processo Civil, 2a ed. Vol. I pg. 41, ao indicar que «a questão da legitimidade é simplesmente uma questão de posição quanto à relação jurídica substancial. As partes são legítimas quando ocupam na relação jurídica controvertida uma posição tal que têm interesse em que sobre ela recaia uma sentença que defina o direito.»

Desta feita a exigência deste requisito pretende acautelar que a causa seja julgada perante os verdadeiros e principais interessados na relação jurídica, tornando-se assim necessário que estejam em juízo, como autores e réus, as pessoas titulares da relação jurídica em causa (Ac. TRGuimarães, 18.01.2018, in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)).

A legitimidade enquanto pressuposto processual que se exprime pela titularidade do interesse em litígios, exige que apenas se considere parte legítima como Reclamante e Reclamada quem tiver interesse pessoal e direto em contradizer, não bastando um interesse indireto, reflexo, conexo ou derivado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Esta legitimidade enquanto pressuposto processual definido no art. 30.o CPC interessa saber quem são os sujeitos da relação controvertida, tal como ela é configurada por um reclamante.

Saber se essa relação existe ou não e quem são efetivamente os seus sujeitos é matéria que pertence ao mérito da ação, e que se prende com a legitimidade em sentido material e não com a legitimidade enquanto pressuposto processual.

Como referido no Ac. STJ de 18.10.2018 (in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)), a «legitimidade processual constituindo uma posição do autor e do réu em relação ao objeto do processo afere-se em face da relação jurídica controvertida, tal como o autor a desenhou. A legitimidade material substancial ou ad actum consiste num complexo de qualidades que representam pressupostos da titularidade, por um sujeito de certo direito que o mesmo invoque ou que lhe seja atribuído, respeitando portanto ao mérito da causa.»

Assim e dos documentos juntos aos autos verificamos que a atual relação contratual relativa à compra do equipamento foi realizada por pessoa diferente da reclamante, estando a fatura em nif e nome diferente.

Não constam nos autos nem procuração, nem justificação legal para que a Reclamante substitua o titular da compra, esse sim o consumidor e cliente da Reclamada.

Em audiência a Reclamada alegou a mesma ilegitimidade processual da parte, alegando desconhecer legitimidade no pedido da pessoa que consta como reclamante.

Desta forma deveria ser aqui reclamante o Sr. ---, o titular do bem e do direito de queixa formal, que desconhece o tribunal se o fez, enquanto titular do interesse em contradizer.

## **8. 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.

São assim devidas as custas no presente processo repartidas pelas partes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 9. Da Decisão

Assim julga-se verificada a exceção dilatória de ilegitimidade passiva da Reclamante nos termos do disposto no art. 278 n.o 1 d), n.o 1 e 2 do art. 557 al. e) e art. 578.o do CPC, absolvendo-se a reclamada da presente instância.

Entende o tribunal ser de convidar o consumidor titular do direito de queixa, pela compra feita, a querendo, apresentar reclamação e petição contra os intervenientes processuais na relação material controvertida anteriormente mencionados.

Deposite e notifique.

Lisboa, 19 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos