



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Processo: 1982/2023

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo, como decorre do seu Regulamento;

2. Este tribunal é materialmente competente quando está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda, prestação de serviços ou a 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;

O conceito de consumidor é analisado por referência a quatro elementos, a saber, o subjetivo, o objetivo, teleológico e relacional.

Assim sendo, o processo pressupõe um litígio que envolva uma pessoa singular, esteja circunscrito a bens de consumo (fora da atividade profissional ou empresarial daquele), sendo certo que a relação estabelecida deverá ser concretizada com um profissional, que exerça uma atividade económica de escopo lucrativo.

3. A decisão sobre o incumprimento dos Termos de Utilização dos Serviços, no âmbito de contrato de prestação de serviços, com base em alegação de utilização de conteúdos de carácter sexual implica uma apreciação sobre factos suscetíveis de avaliação criminal, e

4. como tal, fora da competência material do Tribunal Arbitral, de acordo com o nº 4 do artº 4º do seu Regulamento, nos termos do qual o Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante **A** formalizou no dia 13 de setembro de 2023, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B** nos termos da qual vem peticionar o acesso à sua conta *e-mail* e ao serviço de *login* da B

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Alega, em síntese

No dia 18 de maio de 2023 ao aceder ao seu telemóvel recebeu indicação, sem aviso prévio e por parte dos serviços da B, que a sua conta tinha sido bloqueada, por ter conteúdos relacionados com abuso e exploração sexual infantil, o que infringiu os Termos de Utilização

Com o que não concorda, uma vez que não possuiu conteúdos dessa natureza reclamou junto da B, sem sucesso – processo sem qualquer contacto com pessoa, sem informação adicional e sem resposta que permita resolver o problema

tal facto deixou-o arredado dos serviços públicos e privados, perdeu acesso a todas as fotografias e vídeos, com vários anos, assim como à lista de contactos de telefone

Está impedido de aceder a aplicações de terceiros e a conteúdos com autenticação da conta da B para *login*

Em todos os apelos, consentiu no acesso a todas as fotografias, incluindo as do filho (sensíveis) e não recebeu uma verdadeira resposta

Juntou, cópia dos registos de contacto e respostas da B - fls 4 a 18, 28 a 41

1.2. A Demandada **B** notificada da data do julgamento e para contestar, querendo, não compareceu nem juntou contestação.

B - Saneador

1. Legislação aplicável

Conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

2. Do Tribunal Arbitral e da sua (in) competência

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



Assim, este tribunal é materialmente competente quando está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda, prestação de serviços ou a 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.

Ainda e neste âmbito, o conceito de consumidor é analisado por referência a quatro elementos, a saber, o subjetivo, o objetivo, teleológico e relacional.

Assim sendo, pressupõe o processo um litígio que envolva uma pessoa singular, esteja circunscrito a bens de consumo (fora da atividade profissional ou empresarial daquele), sendo certo que a relação estabelecida deverá ser concretizada com um profissional, que exerça uma atividade económica de escopo lucrativo.

Posto isto,

Decorre dos documentos juntos ao processo pelo Demandante, designadamente de fls 15, a resposta da B, aqui Demandada, no sentido de justificar a sua posição no facto de terem sido utilizados *“conteúdos que envolvem abuso e exploração infantil, em violação dos Termos de Utilização dos serviços prestados”*.

Ora, a reclamação e o pedido do Demandante implicam a avaliação e utilização (ou não) deste tipo de conteúdos.

Só assim, se poderá concluir (ou não), pelo incumprimento do contrato e, em consequência, dos Termos de Utilização em vigor.

O que não se enquadra no âmbito da resolução de conflito de consumo uma vez que a (eventual) prática de factos do foro criminal são suscetíveis de serem investigados em sede própria, a criminal, e não neste tribunal.

Verifica-se ainda, que a Demandada, em resposta às sucessivas reclamações do Demandante, manteve a sua posição da violação dos termos e condições de utilização, com base na análise anterior (fls 9,10,15).

Impõe-se, assim, a investigação da utilização dos respetivos conteúdos.

O presente litígio, tal como configurado pelo Demandante, não está assente em qualquer relação com a natureza de consumo, mas é passível de emergir (ou não) da prática de um eventual ilícito de natureza criminal.

Nos termos 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 (n.ºs 1 e 8 do art.º 18.º).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



Por outro lado, como expressamente resulta do Regulamento do CNIACC, quanto à sua competência material, *“o Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal”* – nº 4 do art.º 4º.

A incompetência material do tribunal é uma exceção dilatória (ali. a) do art.º 577º do CPC), de conhecimento oficioso por parte do tribunal (artº 578º), obsta ao conhecimento do mérito da causa e dá lugar à absolvição da instância (nºs 1 e 2 do art.º 576º).

Termos em que se julga verificada a incompetência material do tribunal arbitral para apreciar e decidir a presente reclamação deduzida pelo Demandante **A** contra a Demandada **B**.

Em consequência, absolvo a Demandada **B**. da presente instância e determino o encerramento do processo (artº 44º, nºs 1 e 2 alin. c) da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV)).

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 20 de dezembro de 2023

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa