

SENTENÇA n.º 488/2025

Processo n.º 2472/2025

SUMÁRIO:

1. A lei sobre a defesa do consumidor obriga as entidades ao respetivo direito à informação quanto aos termos que vinculam as partes envolvidas.
2. O contrato regula entre as partes os termos que estas têm de cumprir.
3. O ónus da prova cabe ao consumidor reclamante que se não puder fazer prova do alegado, faz decair a pretensão.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

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 transpõe 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 28 de outubro 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O presente litígio tem como objeto os termos que podem ser consultados nos autos, mas que perante a audiência realizada, sublinha-se que o pedido dos reclamantes se consubstancia no contrato de crédito que detém com a reclamada e o pedido de que a mesma assuma uma prestação mensal de crédito no valor de uma simulação que tiveram de €506.99, ou em alternativa o pagamento de uma indemnização de €3639, correspondente à diferença da prestação apresentada na simulação com a prestação atualmente cobrada durante 60 meses de taxa fixa.

Alegam assim que têm um contrato de crédito que foi realizado em março 2015 com 10 anos de taxa fixa e que em janeiro quando foram ao banco renegociar o crédito para continuar com taxa fixa lhes foi feita uma simulação para uma prestação de €506.99 diferente da que passou a ser descontada na conta de €567.44.

A entidade referiu um erro informático, e apresentou outra prestação de €555.25, considerando assim os reclamantes que estão prejudicados em €60.65 por mês por um erro que o banco não quer assumir.

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas de onde se destaca a confirmação de que a 27.03.2015 foi celebrado um contrato de crédito à habitação para aquisição de habitação própria.

Este contrato foi sujeito a um regime de taxa fixa por 10 anos, à taxa de 2.25% e com uma bonificação de 0.75% por se tratar de um imóvel parceiro caixa. Findos os 10 anos o contrato passaria a taxa variável nos termos legais em vigor.

Quase a terminar o prazo os reclamantes pretenderam proceder à renegociação do referido empréstimo, e foi-lhes feita uma simulação de taxa fixa para 5 anos a 2,80%, com prestação a partir de abril de 2025 de €506.99.

O contrato conforme contratado ficaria sujeito a um spread de 2.05% sendo que com a solução negociada o spread em taxa variável seria de 0.80%.

Na simulação efetuada, contudo, foi contemplado erradamente o efeito da bonificação de 0.75% por ser imóvel parceiro, a que os reclamantes já tinham tido acesso, uma vez que esta bonificação terminava findo o 1.º período de 10 anos. Por isso e mesmo depois de assinada a alteração contratual entre as partes, a prestação mensal foi superior ao constante da simulação.

Perante tal foi proposto ao reclamante algumas soluções, mas nenhuma foi aceite ou obteve resposta positiva.

Conclui, pois, que não pode ser facultada ao reclamante o valor da prestação erradamente colocada em simulação pois esta não corresponde a uma taxa que esteja a ser aplicada.

Qualquer outra alteração só poderá ocorrer com o acordo de ambas as partes. Pelo que se nenhuma das soluções apresentada for aceite, a solução passará apenas por manter a alteração contratual assinada a 24.04.2025.

Assim não pode aceitar a fixação indicada da prestação nem pode proceder ao pagamento do valor peticionado por diferença do valor simulado e a prestação descontadas por falta de fundamento legal.

Sublinha por fim que uma simulação não é uma posição definitiva, mas sim apenas uma simulação e uma projeção do que poderá ser o valor da prestação e não pode vincular a reclamada.

Pelo que não existe qualquer incumprimento contratual com obrigação de indemnizar, razão pela qual deve improceder esta ação.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

Assim e face ao peticionado a presente ação terá o valor de **€3639** (três mil seiscientos e trinta e nove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante Bruno Lemos, em representação da outra reclamante (conforme documento entregue depois), e a Reclamada, representada pela sua mandatária, com respetiva testemunha identificada nos autos.

Foram ouvidas as partes e as suas alegações, na ausência de acordo.

Posteriormente foi encerrada a audiência, e informadas as partes que seriam notificadas da sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados e não provados.

- a. Os reclamantes são clientes da Reclamada, desde março de 2015 com contrato de crédito à habitação, melhor identificado nos autos, a correr, e que detinha um regime de taxa fixa por 10 anos,
- b. Que quase prestes a terminar, e por iniciativa dos reclamantes levou os mesmos a simular uma renegociação.
- c. Ocorre que o contrato que estava em vigor, já detinha uma bonificação de 0.75% por se tratar de um imóvel parceiro da ---.
- d. A simulação realizada e que foi aceite e assinada em abril de 2025, não poderia traduzir novamente essa bonificação, já que os reclamantes só podem ser beneficiários de tal uma vez;
- e. Sendo que do contrato de alteração assinado pelas partes nenhuma repercussão a essa bonificação é mencionada.
- f. Não podendo valer a simulação como um contrato, mas apenas uma indicação,
- g. Nem valendo como contratada a prestação ali mencionada dos €506,99,
- h. Apenas valendo a prestação de acordo com a alteração contratada de €567.64
- i. Foram feitas propostas de nova alteração, mas não obtiveram resposta ou foram aceites
- j. Sendo que em todas elas o pretendido pelos reclamantes não pode ser abarcado, porque a reclamada neste momento não tem tais taxas em vigor
- k. Nem se pode impor uma bonificação a que os reclamantes já tiveram acesso

- l. Sendo que foi assinada e validada uma alteração sem que nenhuma das partes dessa conta dessa circunstância,
- m. Embora cabesse aos reclamantes essa verificação visto serem a parte interessada em tal.
- n. A reclamada não incumpriu assim com o contratado
- o. Nem violou o direito à informação a que fica adstrita
- p. A aplicação da nova prestação conforme acordado a 24.04.2025 é a única obrigação que recai juridicamente pela reclamante
- q. Não sendo possível impor termos de uma simulação que já tenham os reclamantes usufruído
- r. Não há prova de danos sofridos nos presentes autos que mereçam a tutela do instituto da responsabilidade civil.

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

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.

Sempre se sublinhe que em sede de arbitragem o árbitro goza da livre apreciação da prova feita na medida da própria competência do Centro.

8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho que tutela a defesa do consumidor alude à necessidade do cumprimento do direito à informação a cumprir por parte das entidades para com os consumidores.

Nos presentes autos estamos perante uma relação de consumo tutelada pelo contrato realizado pelos clientes com a reclamada num contrato de crédito à habitação sujeito aos termos legais e às condições contratadas pelas partes.

No caso em apreço estava em causa um regime de taxa fixa por 10 anos, desde 2015 que levou a que em 2025 quase findo o prazo os reclamantes procurassem renegociar o crédito, obrigação que nenhuma das partes tinha, mas que a reclamada aceitou e fez simulação para tal.

A proposta de simulação traduz apenas um valor indicativo, valendo entre as partes o que foi assinado e acordado para a alteração com data de 24.04.2025. E esse contrato com as devidas alterações está atualmente em vigor, não podendo dizer-se que tenha existido incumprimento da reclamada.

A base deste litígio é o facto de os reclamantes pretenderem fazer valer um valor de uma simulação para um valor final de prestação, mas terem assinado e validado uma alteração que nenhuma menção faz à dita diferença contratual quanto a uma aplicação novamente de uma bonificação de 0.75% a que os mesmos já teriam beneficiado em 2015 por se tratar de um imóvel parceiro da ---.

Contudo juridicamente assinada e validada a alteração, se tudo foi devidamente lido e aceite pelos reclamantes nada mais pode ser imposto à reclamada.

Podem ser feitas novas negociações, mas nenhuma das propostas tem agradado aos reclamantes. Sendo que deve ter-se em conta que se aquela alteração não tivesse ocorrido agora estava a decorrer um contrato com taxa variável, e a um preço/valor diferente do acordado com esta alteração.

Este processo não poderá assim, e de forma genérica, apreciar um contrato, tendo por base o cumprimento de uma simulação que nada mais é do que um documento indicativo de valores. O que havia de ter sido feito e se haviam dúvidas era ter discutido a alteração em abril de 2025 antes de a assinar e validar.

Tendo-o feito, agora só com novo acordo das partes ou no limite com a resolução do negócio tal se alterará, o que ficou bem claro que também não era pretensão dos reclamantes.

A existir algum incumprimento do contratado, que pudesse levar à apreciação deste tribunal sempre se acrescente que tinha de ser o autor a provar tal, pois o ónus da prova cabe aqui aos reclamantes. Assim cumpre decidir com base na prova que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

Por isso e quanto ao instituto que tutela o ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo os Reclamantes que provar os factos constitutivos do direito que alega ter.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressaltando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não podem fazer os Reclamantes prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, que leve a um incumprimento, que mereça tutela do nosso direito. Quando muito está provado que houve uma

simulação com um valor diferente do valor que ficou na alteração acordada e assinada em abril de 2025, mas uma vez que uma simulação não é um contrato, não pode referir-se a um incumprimento contratual

O contrato com a devida alteração está assim a vigorar, cabendo ao reclamante decidir se quer ou não dar seguimento ao mesmo, ou se pretende discutir alguma nova alteração cujos termos de acordo com o apresentado ser possível em sede de audiência não lhes pareceu vantajoso, e por isso nada responderam.

Sempre se acrescente que não há nos autos qualquer prova de danos sofridos que permita à luz do art. 483.º CC apreciar o instituto da responsabilidade civil e obrigue a ser paga uma indemnização. Para que tal ocorresse tinha de existir o cumprimento de diversos pressupostos, e desde logo um ilícito por parte da reclamada que ficasse provado pelos autores, mas nenhuma prova neste sentido existe nos autos.

Pelo que não se pode dar qualquer efeito ao pedido de apreciação de uma indemnização nos termos da lei por falta de prova.

Assim e sem mais considerações, considera-se a pretensão dos reclamantes indeferida.

9. *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.”

São assim devidas as custas relativas ao presente processo conforme Regulamento, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se o pedido improcedente, e absolve-se a reclamada do mesmo.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos