

SENTENÇA n.º 069/2026

Processo n.º 3829/2025

SUMÁRIO:

1.A lei relativa aos Direitos do Consumidor obriga o vendedor a prestar a devida informação sobre os termos do contrato em cumprimento da Lei n.º 24/96, 31 julho.

2.Na antecipação do preço se for convencionado e entregue um sinal, para garantir a aquisição, quem deixar de cumprir o negócio, desistindo formalmente do mesmo, perde o direito àquele sinal.

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 05 de fevereiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que:

« 15/04/2025 – Fomos ao concessionário ---, e tendo em conta a informação prestada pelo comercial ---, “caso fosse efetuada a encomenda do veículo Skoda modelo Kodiaq Ultra 2.0 TDI, a data prevista de entrega seria entre 45 a 60 dias, ou seja, final do mês de junho, início de julho, semana 27 e 28 de 2025, face ao exposto procedemos à sinalização do valor de 500€ para formalizar a encomenda.

- Apesar de em nenhum documento assinado a informação da data prevista de entrega estar declaradamente indicada, no email que o comercial nos fez chegar ao dia seguinte, (16 de abril), informava que a proposta financeira que tínhamos solicitado, iria ser submetida nas primeiras semanas do mês seguinte (Maio), tendo em conta que a proposta financeira depois de aprovada pela Entidade Mutuante tem o prazo de 30 dias de validade, facto que nos fez ficar ainda mais descansados relativamente à data de entrega da viatura (Skoda Kodiaq Ultra 2.0 TDI), porque ficou implícito de que a mesma seria entregue dentro das datas informadas, tendo em conta que nas primeiras semanas de Maio seria submetida, à Volkswagen Bank GmbH, para aprovação a proposta financeira

- No email recebido dia 16 de abril, verificamos que a cotação assinada no dia 15 de abril, não era relativo ao carro por nós escolhido, o que informámos de imediato o comercial para retificação do mesmo, de forma a não impactar com a encomenda, que confiávamos que tinha sido efetuada entre o dia 15/04 e o dia 16/4.

- Apenas e após vários pedidos, dia 8 de maio obtivemos os documentos corretos. Ressalvamos que, e por indicação telefónica do comercial que indicava que esta situação, não impactava em nada a encomenda já efetuada, apenas foram alteradas as primeiras 4 folhas da cotação que tinha sido enviada erradamente, para a fazer corresponder à viatura correta (Skoda Kodiaq Ultra 2.0 TDI) mantendo-se a última página igual, página essa onde constam as assinaturas.

• Nos primeiros dias de junho fomos informados, via telefone, pelo Senhor João Gorjão de que o modelo/viatura que pretendíamos, Skoda Kodiaq Ultra 2.0 TDI, não iria ser fabricada, devido às cotas da União Europeia para carros com motores Diesel e que não tinham datas de entrega da mesma.

O colaborador adiantou, no entanto, que poderia existir a possibilidade de mudarmos para o modelo Skoda Kodiaq Sportline 2.0 TDI. indo ao encontro das nossas necessidades em termos de datas, nesse momento solicitámos o envio de valores, cotação e proposta financeira para este modelo (Skoda Kodiaq Sportline 2.0 TDI) • Dia 13 de junho recebemos um email do Senhor João Gorjão com as propostas financeiras para o modelo Skoda Kodiaq Sportline 2.0 TDI e decidimos deslocar-nos às instalações da ---, onde fomos recebidos pelo próprio informando-nos de que afinal, segundo informação da SIVA, o modelo Skoda Kodiaq Ultra 2.0 TDI iria ser produzido e que na melhor das hipóteses seria entregue ao cliente no final de agosto, início de setembro. Mas que estas datas, não estavam confirmadas e eram uma suposição pela positiva. •

Nesse momento saímos do stand a pensar na nossa situação e na continuação do negócio, uma vez que naquele momento as datas apresentadas, já não correspondiam ao que tinha sido informado anteriormente, e as mesmas já não eram favoráveis, ficando em risco chegarmos a Setembro sem veículo e sem forma de nos deslocarmos para o cumprimento de responsabilidades laborais e pessoais, incluindo o cumprimento das obrigações académicas da nossa filha menor, uma vez que não existia informação concreta, clara e objetiva quanto às datas de entrega.

• O não cumprimento das datas que nos tinham sido informadas verbalmente, no dia 15 de abril 2025, e subentendidas no email de 16 de abril 2025, e face ao comunicado pela --- Auto de que não tinham uma data certa para a entrega da viatura, entendemos perante tais factos cancelar a reserva/encomenda por motivos alheios à nossa vontade, tendo sido comunicado verbalmente ao colaborador da ---, e posteriormente por email para a --- no dia 18 de junho 2025 (conforme email em anexo) solicitando igualmente a devolução do sinal de 500€ entregue à --- no dia 15 de abril 2025.

• Após vários emails (23 de junho e 30 de junho), em anexo, a solicitar a resposta da --- ao email de cancelamento da encomenda e de devolução do sinal, no dia 02 de julho 2025, recebemos da --- resposta, ao nosso pedido de devolução, onde anexam documento erróneos, (uma vez que o mesmo não era da viatura encomendada a 15/4), e onde indicam que não pretendiam devolver o sinal, com o argumento que: o “..cotação assinada e referido processo de venda, não indica qualquer previsão de entrega” o “.. as datas que fomos comunicando foram sempre indicativas”

E é aqui neste ponto que precisamos da vossa ajuda, tendo em conta que naquele concessionário verbalmente, não tem qualquer valor. Os documentos enviados pela --, no passado dia 2/7, não correspondem à nossa encomenda, o que nos leva a pensar que existe alguma falta de organização e por consequência respeito pelo cliente

Neste momento existe uma desconfiança da nossa parte, em relação à nossa encomenda; apesar de não ser o mais relevante, quando analisamos todo o processo, percebemos que não existiu rigor no tratamento da nossa encomenda uma vez que: a. Não recebemos nenhuma factura relativa ao sinal dado no dia 15/04. Apenas nos foi facultada uma fatura com a descrição de sinal da viatura e informação de “Fatura Referente ao seu pedido de desistência efetuado por email” no dia 2 de julho.

b. Não assinámos nenhum contrato de compra e venda com a ---. c. Não nos foi facultado até à data um número de encomenda e não entendemos o porquê da ausência de informação.

4. Após termos recebido a resposta por parte da ---, que não iria ser ressarcido o valor do sinal de 500€, enviámos pedido de reanálise ao nosso pedido no dia 4 de julho. 5. Só após muita insistência da nossa parte para obter uma resposta, apenas dia 15/07 recebemos email, com a indicação de que “...resposta foi enviada e já tinha sido avaliado toda a situação, mantemos a nossa posição e por essa razão não efetuamos mais respostas” – é mesmo assim que a Skoda quer tratar um cliente?

6. A --- indica que deixa “.... sempre a possibilidade de este sinal poder ser utilizado quando assim o desejar para adquirir uma viatura”. Significa que a --- retém o meu dinheiro, sem qualquer justificação ou vínculo contratual. Será que funciona como

um banco? Informamos que após a decisão de desistir da encomenda na ---, fomos a outro concessionário (grupo --), onde procedemos à encomenda do Skoda Kodiaq Sportline 2.0 TDI, uma vez que da parte da ---, era garantida a entrega do veículo na última semana de julho / primeira semana de agosto.

A experiência que estamos a ter com este concessionário, esta a ser completamente diferente: 1. Recebemos no dia seguinte ao pagamento do nosso sinal factura do mesmo. 2. Recebemos o respectivo contrato de compra e venda, tendo o mesmo sido assinado por todas as partes e onde consta a indicação da previsão de entrega. 3. Desde o início o processo foi transparente, tendo sido indicado o numero de encomenda e sempre comunicada qualquer questão/alteração á mesma.»

A reclamada não se pronunciou em contestação escrita, mas em sede de audiência apresentou a sua versão oral dos factos alegando sumariamente que não cancelou o negócio, que o reclamante deveria ter aguardado pela entrega e que ao desistir do negócio não vêm obrigação de devolver qualquer valor, ainda que já tivessem referido que o valor ficaria em conta para ser usado em serviços que ali pretendam realizar numa viatura.

Ainda assim ali no decorrer da audiência houve uma ideia proposta de dividir o valor ao meio pelas partes, mas não tendo sido aceite no momento, posteriormente a indicação não se manteve, não sendo possível qualquer conciliação entre as partes.

A Reclamada acabou por indicar aos autos que: « *manteremos o sinal como garante de todos os trabalhos que efetuamos nesse período a esse cliente*» sem que nunca se tenha concretizado tal em um documento ou outro equivalente, o que não sendo o objeto deste processo não pode o tribunal pronunciar-se ou decidir quanto a tal.

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 **€500** (quinhentos euros).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante, acompanhado da esposa como testemunha, e a Reclamada devidamente representada

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente 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 são capazes. Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante a 15.04.2025 realizou no stand da Reclamada uma cotação, com vista à aquisição da viatura SKODA KODIAQ ULTRA 2.0, melhor identificada nessa cotação,
- b. Que foi devidamente assinada conforme consta dos autos, tendo por preço PVP €47 992.58
- c. Para a qual foi pago um valor de sinal naquela data de €500,
- d. Ficando um valor final a pagar de €37 268.86, na sequência do preço base, custos adicionais, e outros valores constantes na cotação.
- e. O equipamento de base é indicado na cotação
- f. Tendo a cotação validade até 19.04.2025
- g. Havendo ainda a referência quanto aos custos adicionais que alude ao equipamento padrão e à sua configuração dependendo da disponibilidade de modelo, podendo haver alterações na configuração e no preço.
- h. Em nenhum momento da cotação é indicada uma observação a qualquer equipamento de retoma
- i. Nem a qualquer preço condicionado a um prazo de entrega
- j. Não tendo sido estabelecido neste contrato de cotação proposto e aceite ao cliente que assinou o documento, um prazo formal de entrega do bem
- k. De forma que se pudesse referir a existência de incumprimento contratual.
- l. Sendo este o documento que serve de base e informa do pagamento de um sinal, a emissão de fatura sobre o valor pago fiscalmente deve ocorrer no ano fiscal em causa
- m. Embora este tribunal não tenha competência para apreciar do tempo de emissão da mesma, quando consta dos autos uma fatura datada de 02.07.2025 relativa à desistência efetuada por email.
- n. Constando do processo um email do reclamante, em resposta a outro que recebera da vendedora
- o. A desistir da compra/encomenda a 18.06.2025,

- p. O que o reclamante enviou nessa data com o seguinte texto: «*Venho por este meio formalizar a desistência da encomenda proposta pela --- para aquisição da viatura Skoda Kodiaq Ultra 2.0 TDI.*»
- q. Indicando os motivos que o levaram a esta desistência
- r. E que o levaram a reclamar, posteriormente à receção da fatura, da não devolução do valor do sinal que pagara, a 04.07, 09.07, 14.07, e a 11.08
- s. A cotação de venda nunca mencionou qualquer previsão de entrega
- t. Não houve notificação para a execução e entrega, ou que interpelasse o vendedor por carta registada a entregar o bem em execução específica,
- u. Nunca houve a assunção escrita e provada neste tribunal de qualquer data ou indicação,
- v. A entidade respondeu à reclamação indicando que não devolve o valor face à desistência, mas que a quantia pode ser utilizada quando o cliente o desejar para adquirir uma viatura
- w. Ou quando este levar à oficina daquela uma viatura que necessite de serviços.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado algum dever legais imposto pela lei de defesa do consumidor, nomeadamente o direito à informação em particular;
- b. Uma vez que foi feito um contrato de cotação, assinado pelo reclamante, onde constam os elementos identificativos do bem e do valor
- c. Ter sido indicado um prazo efetivo de entrega por escrito que possa ser comprovado além do testemunho e das declarações do reclamante,
- d. Que não tivesse existido faturação do valor, ainda que com data diferente do momento do pagamento.

7.3. Da motivação

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 esclareça quanto à produção de prova por declarações de parte, sem que seja junta qualquer outra prova documental que o sustente, as mesmas declarações, de acordo com a jurisprudência maioritária, não podem ser a única prova a ser valorada.

É referido¹ que «*a prova dos factos favoráveis ao depoente e cuja prova lhe incumbe não se pode basear apenas na simples declaração dos mesmos, é necessária a corroboração de algum outro elemento de prova, com os demais dados e circunstâncias, sob pena de se desvirtuarem as regras elementares sobre o ónus probatório e das ações serem decididas apenas com as declarações das próprias partes, que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na ação.*»

8. Do Direito

Questão prévia

¹ Sentença Proc. 3113.2022 do CIAB p.12 e ss, disponível em: [Acórdão CIAB bom sobre convenção postal.pdf](#)

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, os quais servem de mote para a análise e enquadramento da presente situação.

Mais se sublinhe que as questões meramente verbais, sem sustento de prova, não podem ser valorizadas por este tribunal que tendo de decidir de acordo com o Direito, e a prova cabal realizada, tem a livre apreciação da mesma tendo de cingir-se aos factos, sem olhar à questão moral do que é apresentado.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante ia adquirir o bem para uma utilização não profissional, estamos perante uma relação que se pode catalogar como de direito do consumo.

Decorre da lei genericamente pensada que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 julho.

De acordo com a mesma lei, no artigo 2.º: «1 - Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.»

Assim a lei prevê direitos muito concretos para o consumidor no artigo 3.º, nomeadamente:

- a) À qualidade dos bens e serviços;
- b) (...)
- c) (...)
- d) À informação para o consumo;
- e) À proteção dos interesses económicos;
- (...)

Ora as expectativas de um consumidor que se dirige a um stand, escolhe um produto, e paga um valor de cumprimento antecipado/sinal para a entrega do mesmo, é que este seja devidamente entregue e que haja devida informação sobre todos os termos.

Nesse sentido veja-se também o que refere o legislador a favor do consumidor no art. 8:

«Direito à informação em particular

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

- a) *As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;*
- b) *A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;*
- c) *Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;*
- d) *Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;*
- e) *A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;*
- f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;
- g) *Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;*
- h) *Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;*
- i) *A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;*

(...)

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

2 - A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.

3 – (...)

4 - Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5 - O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.(...)»

Ocorre que o consumidor aqui reclamante não procedeu nos termos supra ao exigir o cumprimento do contrato ou à alegação do seu direito de retratação em 7 dias úteis. O que deveria ter feito mal verifica com data de 15.04.2025 que aquele contrato de cotação não trazia uma data de entrega, se tal era realmente para si uma condição.

Ao assinar e aceitar o documento, não poderá posteriormente vir questionar juridicamente a sua validade.

De acordo com os factos provados nos autos, no dia da cotação assinada pelo Reclamante com data de 15.04.2025 foi determinado que o mesmo estava a entregar um valor de sinal em €500.

Importa por isso estudar o regime jurídico do sinal aqui em discussão e os efeitos da desistência em causa.

Nos termos do art.440.º CC houve uma antecipação do pagamento, e tal como resulta do artigo, e as partes acordaram que aquele valor era um sinal, esse valor de €500. Veja-se:

«Artigo 440.º (Antecipação do cumprimento)

Se, ao celebrar-se o contrato ou em momento posterior, um dos contraentes entregar ao outro coisa que coincida, no todo ou em parte, com a prestação a que fica adstrito, é a entrega havida como antecipação total ou parcial do cumprimento, salvo se as partes quiserem atribuir à coisa entregue o carácter de sinal.»

Modelo:	ŠKODA Kodiaq Ultra 2.0TDI 150cv DSG DSG 7 velocidades		
Cor:	Cinzento Graphite		
Interior:	ED Loft		
Configuração:	67PTBR		
Chassis:			
Perfil:	PS7D4D03		
Previsão Entrega:	Oferta tapetes borracha interior / Rede bagageira		
Disponibilidade:	NVC		
			
VIATURA - VALORES			
P.V.P.:	47.992,58 €	Valor Sinal:	-500,00 €
Preço Base:	34.582,21 €	Meio Pag. Sinal:	Cartão de Débito

Resulta assim por escrito na cotação que para esta aquisição foi celebrada, que o consumidor entregou um sinal, para a antecipação, ainda que não tenha sido celebrado um contrato promessa nos termos do art. 441.º CC:

«No contrato-promessa de compra e venda presume-se que tem carácter de sinal toda a quantia entregue pelo promitente-comprador ao promitente-vendedor, ainda que a título de antecipação ou princípio de pagamento do preço.»

Tendo existido pois sinal, em sede de antecipação do cumprimento, rege-se a relação jurídica pelos termos do art. 442.º CC:

« 1 - Quando haja sinal, a coisa entregue deve ser imputada na prestação devida, ou restituída quando a imputação não for possível.

2 - Se quem constitui o sinal deixar de cumprir a obrigação por causa que lhe seja imputável, tem o outro contraente a faculdade de fazer sua a coisa entregue; se o não cumprimento do contrato for devido a este último, tem aquele a faculdade de exigir o dobro do que prestou, ou, se houve tradição da coisa a que se refere o contrato prometido, o seu valor, ou o do direito a transmitir ou a constituir sobre ela, determinado objectivamente, à data do não cumprimento da promessa, com dedução do preço convencionado, devendo ainda ser-lhe restituído o sinal e a parte do preço que tenha pago.

3 - Em qualquer dos casos previstos no número anterior, o contraente não faltoso pode, em alternativa, requerer a execução específica do contrato, nos termos do artigo 830.º; se o contraente não faltoso optar pelo aumento do valor da coisa ou do direito, como se estabelece no número anterior, pode a outra parte opor-se ao exercício dessa faculdade, oferecendo-se para cumprir a promessa, salvo o disposto no artigo 808.º

4 - Na ausência de estipulação em contrário, não há lugar, pelo não cumprimento do contrato, a qualquer outra indemnização, nos casos de perda do sinal ou de pagamento do dobro deste, ou do aumento, do valor, da coisa ou do direito à data do não cumprimento.»

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entende este tribunal não haver violação da cotação ou do contratado pela reclamada nomeadamente porque a mesma nunca se obrigou a uma entrega com data específica – nem o poderia fazer quanto a fabricação de um carro novo, apenas podendo indicar eventualmente algo estimado.

Não havendo uma data concreta, não pode este tribunal considerar incumprimento, e se para uma aquisição o consumidor reclamante tinha como condição uma data de receção do bem, questiona o tribunal porque aceitou logo pagar o valor “à confiança”, sem questionar ou colocar tal em contrato? Porque não reclamou formalmente por carta registada ou em livro de reclamações nos 7 dias seguintes da receção do documento de cotação que assinara, sobre algo que era essencial para si – a data de entrega? Porque aceitou a pagar logo um valor de sinal sem discutir com a entidade noutro momento, sem menos “pressa” essa exigência?

Não havendo outra prova – sem ser o seu depoimento e o testemunho que contrarie tal – este tribunal tem de cingir-se à prova documental que revela o contrário do alegado.

Nunca houve interpelação para o eventual faltoso executar o contrato, ser notificado para a entrega do bem ou indicar prazo mais concreto, e verifica-se constar dos autos um email onde o reclamante de forma direta desiste do negócio, a 18.06.2025:

Esta desistência, leva assim nos termos legais a que quem entrega um sinal o perca na dita antecipação do valor final a pagar, conforme cotação que dispõe.

E ainda que pudesse ter vindo a discutir que as indicações verbais dadas eram contrárias, tal não pode ser dado como provado, não tendo sido testemunha o vendedor, nem contra o mesmo ter sido dada queixa crime por burla ou engodo que o reclamante pudesse sentir ter sido alvo, o que este tribunal também não poderia apreciar.

Tendo apenas por base o que foi contratado, assinado e depois remetido à entidade, verifica-se que houve aqui uma tomada de posição juridicamente precipitada que deveria ter sido evitada, tendo o consumidor ou de reclamar logo aquando da receção do documento em 7 dias úteis, ou depois notificando para a execução específica do contrato, onde apenas se tal não viesse a ocorrer se pudesse discutir um eventual incumprimento, mas nunca podendo desistir do negócio em cotação à luz das regras civis.

Nem mesmo a menção de que o valor ficará em caixa da reclamada para ser usado posteriormente tem cabimento na lei ou do documento de cotação, pelo que legalmente nada pode ser imposto nesse sentido, apesar de essa não ser a discussão objeto deste processo: como utilizar o valor pago de antecipação no futuro se a oferta da reclamada se mantiver.

Quanto ao pedido de reembolso do valor do sinal pago a 15.04.2025 perante a desistência escrita do reclamante a 18.06.2025 independentemente dos motivos alegados, tem este tribunal de fazer improceder o pedido de devolução à luz da lei.

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 apuradas no presente processo, a ser pagas pelas partes do processo.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos