SENTENÇA n.º 191/2026

Processo n.º 4609/2025

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, em cumprimento do art. 8 do mesmo diploma sob pena de legítima retratação.

2. O pagamento antecipado do valor não constitui entrega de sinal, nem o seu regime, a menos que tal tivesse sido convencionado pelas partes no contrato.

3.Existe enriquecimento sem causa quando o sujeito se apropria de um valor ou bem sem justificação legal.

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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que no dia 26.07.2025 encontrou e demonstrou no stand da Reclamada em Alverca uma viatura ligeira da marca Mitsubishi modelo ASX matrícula ---.

O vendedor que se identificou e referiu ser o proprietário do stand mostrou a supracitada viatura, tendo descrito as características do carro, e chegado acordo do preço final de €800.

O vendedor exigiu uma quantia, e o reclamante assim fez no dia seguinte a 27.07.2025 e depositou na conta bancária que lhe foi indicada e que consta nos autos o valor de €1000, tendo depois enviado o comprovativo da operação ao vendedor.

Ficou acordado pessoalmente e via telefone que as partes encontrar-se-iam a 28.07.2025 para formalizarem o registo automóvel no ---- contra a entrega dos restantes valores do custo automóvel.

Tendo telefonado à reclamada no dia e hora foi informado que a mesma não era detentora dos documentos e a visada nem sequer se dignou a exibir a declaração de venda do anterior proprietário dado tratar.se de um veículo usado.

Assim e após uma semana de espera e na ausência de documentação que comprovasse a legitimidade da propriedade e legalidade automóvel comunicou via telefone e em sms a desistir do negócio da compra da viatura,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

tendo considerado como abortado o negócio e esse sms comunicou o pedido de devolução da quantia paga.

Considerando que estava em tempo de poder desistir do negócio, sem penalização a entidade reclamada não devolveu o montante pago. Pelo que vem o reclamante intentar esta ação com vista a ser-lhe devolvido valor pago, face à ausência de celebração de negócio, por motivo imputável à reclamada.

***

Em sede de mediação a Reclamada respondeu ao Centro que

«o cliente visitou as nossas instalações, manifestou interesse no automóvel e deixou um sinal de €1.000 para garantir a reserva. Posteriormente, acordámos proceder à transferência da propriedade. No entanto, naquele momento, o documento comprovativo de propriedade ainda não se encontrava disponível, pois estava a ser emi do pelo nosso fornecedor. Importa referir que, nos termos legais aplicáveis às pessoas coletivas, o stand dispõe de 60 dias para efetuar a transferência de propriedade do veículo para o comprador. Assim, a ausência temporária do documento não constitui motivo legal válido para o cancelamento da compra nem para a devolução do sinal. Durante todo o processo, disponibilizei-me para esclarecer a situação, oferecer contacto direto com o fornecedor, entregar o veículo ao cliente e proceder à transferência logo que o documento chegasse. O cliente, no entanto, recusou qualquer comunicação adicional, não aceitou verificar a situação junto do fornecedor, exigiu uma transferência imediata no próprio dia e, subsequentemente, deixou de atender chamadas e responder a mensagens. É igualmente importante referir que, desde o dia em que o cliente deixou o sinal, o veículo foi imediatamente re rado da venda e permaneceu mais de um mês sem ser mostrado a qualquer outro potencial comprador. Já nesse dia informei o cliente de que exis am outras pessoas interessadas no carro e que eu estaria a recusar mostrá-lo enquanto o

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

negócio com ele es vesse a vo — facto que o cliente reconheceu. Passados alguns tempo, o documento foi finalmente emi do e o veículo ficou totalmente pronto para ser transferido. Apesar disso, o cliente con nuou sem responder durante aproximadamente um mês, período no qual o veículo permaneceu reservado exclusivamente para ele, aguardando a sua decisão. Tendo em conta que: o stand cumpriu todas as obrigações legais; o veículo esteve sempre disponível para entrega; a transferência podia ter sido realizada dentro do prazo legal; o cliente optou por não cooperar, não comunicar e não concluir o processo; o veículo ficou mais de um mês indisponível para venda devido à reserva assumida pelo cliente; não existe fundamento legal para a devolução do sinal pago, uma vez que não houve incumprimento da nossa parte.»

***

A Reclamada apesar de devidamente notificada nunca se pronunciou em contestação escrita em sede de arbitragem tudo o que foi remetido por mensagem aos autos data antes da passagem do processo à arbitragem.

***

Nenhuma documentação relativa ao objeto desta discussão foi entregue pela parte.

4. <u>Do valor da causa</u>

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 **€1000** (mil euros).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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, e a Reclamada.

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

Finda a apresentação da prova oral de cada uma das partes, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificados 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).

Não existem exceções a apreciar preliminarmente pelo que 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 de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em data que este tribunal não tem prova, esteve nas instalações da reclamada a verificar uma viatura que pretendia adquirir.
b. Da qual fez as questões que entendeu ser pertinentes, e que o convenceram a pretender adquirir a mesma.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

c. Contudo não foi realizado qualquer contrato escrito que conste dos autos
d. Não havendo prova de que informações foram prestadas ao consumidor quanto aos termos da aquisição,
e. Exigências, e termos de legalização da viatura
f. A 26.07.2025 por rede social Whatsup foi dado o IBAN e depois foi transferida a quantia de €1000,
g. Desconhecendo o tribunal a que título foi a mesma transferida
h. Pois não foi realizado contrato promessa entre as partes
i. Dando como provado que a quantia foi paga para que o negócio ficasse reservado e se viesse a realizar a venda
j. Que ficou agendada acontecer dias depois,
k. Mas nunca veio a ocorrer.
l. Sem que as partes tenham feito nenhum contrato escrito, ou o consumidor tenha sido informado por escrito dos pormenores relativos à aquisição, preparação e entrega;
m. Esta ficou acordada acontecer em momento posterior,
n. O Reclamante foi confrontado com a ausência de documentação já na data do pagamento em nome do vendedor
o. E a impossibilidade de registar em seu nome na hora a dita viatura
p. O que frustrou o negócio, para as suas expetativas
q. Não se concretizou a entrega do bem;
r. Não foi formalmente notificado de qualquer incumprimento ou requisito.
s. Solicitou a devolução da quantia paga, frustrado o negócio, por causa que não lhe pode ser imputada.
t. Mas esta devolução nunca ocorreu, até à data.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha cumprido todos os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor, nomeadamente o direito à informação em particular;

b. Que tenha existido entrega de um sinal ou realizado contrato promessa onde essa equiparação ocorresse quanto a qualquer quantia paga antecipadamente.

c. Que não exista enriquecimento sem causa por parte da Reclamada ao não devolver o valor recebido para cumprimento antecipado parcial da aquisição;

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.

Sublinhe-se da liberdade de apreciação do juiz das provas apresentadas em sede de arbitragem, para formar a sua convicção.

8. Do Direito

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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, nos termos que abaixo vamos caracterizar.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Prevendo este diploma em caso da compra e venda uma série de direitos entre eles conforme art. 15.º e seguintes, o direito à resolução do negócio.

Contudo a entrega do bem não ocorreu sequer, para que a garantia se pudesse começar a contabilizar e a ter em causa, pelo que a resolução deste litígio deve apurar-se desde logo pelos termos como decorreu toda a negociação do mesmo, e o cumprimento ou não dos direitos gerais do consumidor.

Decorre da lei suprarreferida também 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.»*

Nesta base e como já acima em sede de saneamento frisámos é entendimento do tribunal que o consumidor reclamante é parte legítima neste processo, por ser aquele com o qual a Reclamada fez o negócio, apesar de não haver qualquer prova fiscal desse pagamento, mas sim comprovativo do pagamento.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Sublinhe-se que a lei de defesa do consumidor prevê direitos muito concretos para o mesmo 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;

(…)»

Há assim desde logo que acautelar nas relações de consumo, a qualidade dos bens e dos serviços, o que entendemos que não ocorreu de todo pela Reclamada, ainda mais pela experiência que a mesma alegou ter no mercado.

O art. 4.º refere que: *«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»*

Ora as expetativas de um consumidor que se dirige a um stand, escolhe um produto, e paga um valor de cumprimento antecipado para a entrega do mesmo, é que este seja devidamente entregue nessa data e que haja devida informação sobre todos os termos, o que aqui estamos convictos de que não aconteceu, tendo sido criadas expetativas legítimas ao mesmo adquirente.

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

«Direito à informação em particular

1 - <u>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,</u> a não ser que essa informação resulte de forma clara

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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.

6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

7 - O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

8 – (…)»

Assim sendo e de acordo com os factos provados nos autos, no dia da aquisição pelo Reclamante nenhum documento escrito na negociação do contrato lhe foi dado, para além do envio a 26.07.2025 do IBAN e dos dados para uma quantia ser paga, inexistindo documento onde ficasse descrito os termos da execução daquele contrato, o tempo de entrega, ou o andamento do negócio, de violando a al. f do n.º 1 como supracitado e sublinhado nosso.

Não há qualquer informação escrita nem contrato realizado em que se possa confirmar do que foi informado este consumidor.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Dessa violação (grave em nosso entender) do direito à informação em particular, prevê o artigo 8.º no n.º 4 como acima sublinhado, que o consumidor tem direito de retratação, a contar da entrega do bem, ou da prestação do serviço, sendo que nenhum destes ocorreu.

Por isso quando por whatsup a 02.08.2025 o consumidor escreve à reclamada é perfeitamente tempestivo o seu pedido nos termos da lei que o defende, devendo a reclamada ter imediatamente devolvido para o IBAN que era transmitido pelo mesmo (e que esta detinha por conta do valor que havia já sido entregue).

Contudo a mesma manteve uma postura de recusa, alegando um instituto jurídico do sinal que em nosso entender em nada tem aplicação do caso.

Mesmo que tenha havido falta de comunicação das partes nada disso justifica em nosso entender que os direitos do consumidor sejam violados, e a reclamada não tendo informado devidamente o consumidor dos termos do negócio venha a apropriar-se de uma quantia que lhe foi entregue para uma finalidade, em nome do consumidor, e que não a devolva.

Cumpre ainda esclarecer que o valor pago de €1000 para a aquisição deste bem em termos legais traduz-se num pagamento antecipado parcial do cumprimento do contrato (o que até é comum na aquisição e viaturas embora as partes vendedoras tenham por vezes valores diferentes a pedir e a lei nada regule).

O reclamante aceitou pagar esta quantia para que a aquisição e registo da viatura acontecesse e tinha a expetativa que em poucos dias fosse tal regularizado em poucos dias.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Mas tal não aconteceu, e em todo o processo nunca teve a Reclamada um procedimento de informação escrita, clara, acessível ou adequada, que levasse a poder concluir-se que os termos da venda da viatura.

A delonga no registo face ao que havia sido acordado verbalmente ou na expetativa dada ao reclamante, conforme mensagens levou o consumidor a considerar as suas expetativas logradas e a desconfiar de todo o processo.

Por isso de todo se pode considerar que tenha existido um sinal, já que nos termos do art.440.º CC houve uma antecipação do pagamento, e tal como resulta do artigo, a menos que as partes tivessem acordado por escrito que aquele valor era um sinal, esse valor de €1000 não assume esse carácter. 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.»

Ainda mais quando nenhum contrato escrito para esta aquisição foi celebrado, e que deveria ter sido feito para proteção de todas as partes, nomeadamente quando uma das mesmas é consumidor.

Além disso apenas quando estamos perante um contrato promessa de compra e venda (o que também não foi feito nem é o caso) é que o valor de antecipação entregue é tido como sinal. Senão veja-se o 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.»

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Não tendo assim havido entrega de nenhum sinal, nem tendo existido um contrato promessa, o valor entregue foi-o para cumprimento antecipado do contrato de compra e venda que foi celebrado verbalmente e cujos termos do mesmo não foram devidamente informados e acautelados junto do consumidor.

Assim considerando as suas expetativas que eram legítimas para uma célere entrega, que nunca chegou a acontecer, é legítimo que solicite que haja reembolso do valor que foi pago à reclamada, para o IBAN de onde pagou, sob pena de se poder ainda considerar enriquecimento sem causa por parte da reclamada.

Recorde-se o que a doutrina tem retratado quanto a tal:

« A figura do enriquecimento sem causa está prevista no artigo 473.º do Código Civil, sendo pressupostos desse enriquecimento sem causa:

i) a existência de um enriquecimento;
ii) a obtenção desse enriquecimento à custa de outrem;
iii) a ausência de causa justificativa para o enriquecimento;
iv) a lei não facultar ao empobrecido outro meio de ser restituído/indemnizado.

Assim, não basta que uma pessoa tenha obtido uma vantagem económica à custa de outra, sendo ainda necessária a ausência de causa jurídica justificativa da deslocação patrimonial.

Cabe a quem pede a restituição com base no enriquecimento de outrem à sua custa e sem causa justificativa, o ónus de alegar e provar esses pressupostos. Não basta, pois, que não se prove a existência de uma causa de atribuição, sendo preciso convencer o tribunal da falta de causa.

Considera-se, em regra, que o enriquecimento não terá causa justificativa quando, segundo os princípios legais, não haja razão de ser para ele ou quando, segundo os mesmos princípios legais, deve pertencer a outrem e não ao efetivo enriquecido.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Por outro lado, o recurso a este meio previsto no artigo 473.º do Código Civil só é possível se não existir outro meio, de entre as normas jurídicas aplicáveis, para se conseguir o ressarcimento do lesado.»[1]

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entende este tribunal haver violação da reclamada do devido direito à informação do consumidor, e do cumprimento do alegado direito de retratação, pelo que, e sem mais considerações, deve ter diferimento a pretensão requerida, tendo o pedido necessariamente de proceder.

9. <u>Das custas</u>

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.

[1] Disponível em: https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/enriquecimento-sem-causa

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt