SENTENÇA n.º 192/2026

Processo n.º 4443/2025

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. Pelo que a retratação é possível, se nada foi convencionado de outro modo.

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

4. Apenas se cumpridos os requisitos da responsabilidade civil, esta se pode colocar com o respetivo direito de indemnização, nomeadamente por danos não patrimoniais.

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

3. *Do objeto do litígio*

Alegam os Reclamantes no seu pedido, em síntese que:

« No dia 04.07.2025, o Reclamante deslocou-se às instalações da Reclamada para aí aferir a possibilidade de inscrever/matricular o seu filho, ---, para o ano letivo de 2025/2026, uma vez que verificavam uma grande dificuldade em encontrar uma instituição pré-escolar. Após visita ao local, o Reclamante foi informado de que o custo da inscrição seria de €350,00 (trezentos e cinquenta euros), a efetuar através de transferência bancária, sendo para o efeito necessário enviar a ficha de inscrição devidamente preenchida. Assim, no dia 09.07.2025, o Reclamante procedeu à inscrição do filho menor junto da referida instituição de ensino, ora Reclamada, remetendo para o efeito, através de e-mail, comprovativo da transferência bancária e da ficha de inscrição, receção essa confirmada pelo Sr. --- - cfr. documento anexo. Sucede que, nem no ato da visita, nem após a inscrição, ao Reclamante não foi entregue qualquer documentação/contrato de prestação de serviços onde constassem as condições contratuais, como por exemplo valor da mensalidade ou condições, ou, no mínimo, um regulamento interno da instituição. Ora, no dia 24.07.2025, através de e-mail, o Reclamante informou a Reclamada de que o filho menor não iria frequentar a instituição, uma vez que foi possível encontrar um estabelecimento de ensino mais perto da sua residência. No mesmo e-mail, o Reclamante questiona a possibilidade de reembolso total ou parcial, já que esta comunicação foi realizada com uma antecedência mínima de 30 dias, podendo a vaga ser preenchida até ao início do ano letivo. Mais referiu o Reclamante que, até àquela data (24.07.2025), a Reclamada não entregou qualquer

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

documentação (contrato de prestação de serviços) relativa à inscrição - cfr. documento anexo. No mesmo dia, através de e-mail, a Reclamada informou o Reclamante de que a devolução não seria possível, uma vez que "(...) a vaga permaneceu bloqueada até agora, sendo que a empresa já será o suficientemente prejudicada se não a preencher (...)" - cfr. documento anexo. Em face da posição assumida pela Reclamada, a cônjuge do Reclamante, Sra. ---, através de e-mail datado de 01.08.2025, solicitou o devolução do valor pago a título de matrícula para o ano letivo de 2025/2025, referente ao filho ---, num prazo de 5 dias úteis. No mesmo e-mail, a Sra. --- reiterava os fundamentos anteriormente mencionados pelo Reclamante, alegando, entre o mais, a ausência de entrega de qualquer cópia do contrato ou regulamento interno da instituição, onde constassem a informação da não devolução - cfr. documento anexo. Considerando a ausência de qualquer resposta aos e-mails, no dia 11.08.2025, os Reclamantes remeteram carta registada com aviso de receção, cujo teor foi idêntico ao vertido no e-mail de 01.08.2025 e foi conhecido pela Reclamada no dia 12.08.2025 - vide comprovativo de pagamento e de tracking dos CTT cfr. documento anexo. Ora, não obstante as interpelações realizada pelos Reclamantes, a verdade é que a Reclamada não mais respondeu aos Reclamantes, nem procedeu à devolução do valor de €350,00. Em face da ausência de qualquer resposta, os Reclamantes viram o seu património diminuir, o que lhes causou ansiedade e stress no seu dia-a-dia, pois não obtinham, nem obtiveram, qualquer resposta. Aliás, 3 desde julho de 2025, até à presente data, a Reclamada não se dignou a prestar outro esclarecimento, passando 4 meses (!) num "vazio". Posteriormente, e com a assistência da DECO, veio a Reclamante solicitar a intervenção da DECO para a resolução do presente conflito. Não obstante as nossas interpelações, a Reclamada nunca se pronunciou. Face ao exposto, dúvidas não restam que a Reclamada violou os deveres que impendem sobre esta, enquanto prestador de serviços, nomeadamente a violação dos deveres de informação/comunicação das

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

condições contratuais, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, ao abrigo da Lei de Defesa do Consumidor.

Diante de tais factos, vem a Reclamante requerer a este douto Tribunal que seja reconhecido o incumprimento contratual da Reclamada, pela violação do dever de informação contratual e, consequentemente seja a Reclamada condenada à devolução do valor pago pela inscrição, cujo montante se cifra em €350,00 (trezentos e cinquenta euros), acrescido de juros à taxa legal - calculados em sede de julgamento em €10.09, bem como o pagamento do montante de €6,06 (seis euros e seis cêntimos) pelos gastos nos serviços postais e, por último o montante de €150,00 (cento e cinquenta euros) a título de danos não patrimoniais, num montante global de €516.15.»

***

A Reclamada apesar de devidamente notificada nunca se pronunciou em contestação escrita em sede de arbitragem, bem como não se fez representar em sede de audiência.

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.

A presente causa tem o valor total de **€516.15** (quinhentos e dezasseis euros e quinze cêntimos).

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 estarem presentes os Reclamantes, acompanhados por jurista da DECO.

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

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar. 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 apresentação da prova oral, 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. Os reclamantes a 09.07.2025 realizaram uma ficha de inscrição na Reclamada.
b. Com vista à matrícula do seu filho ---, para o ano letivo 2025/2026
c. Tendo pago a quantia de €350 como pedido na sequência da ficha
d. Contudo não sendo realizado qualquer contrato escrito que conste dos autos

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

e. Não havendo prova de que as devidas informações foram prestadas aos consumidores quanto aos termos da efetiva matrícula e do valor que estavam a pagar.
f. A 24.07.2025 por email, os reclamantes remeteram a informação de que a criança já ali não seria matriculada, por terem encontrado um estabelecimento mais perto de casa
g. Requerendo a devolução da quantia paga, uma vez que estavam a comunicar tal nos 30 dias subsequentes
h. Ainda que não lhes tivesse sido entregue nenhum documento desde o momento do pagamento da quantia a 09.07.2025
i. Foi remetida fatura-recibo com data de 31.07.2025 do valor pago
j. Pois não foi realizado qualquer contrato ou promessa entre as partes
k. Dando como provado que a quantia foi paga na sequência de inscrição, com vista a posterior matrícula, mas sem que fosse inteirado os consumidores dos termos de qualquer desistência ou resolução possível ou não.
l. Após o email de 24.07.2025 e a fatura recibo de 31.08.2025 continuando sem ser ressarcidos os reclamantes enviaram carta registada com aviso de receção a 11.08.2025 à Reclamada.
m. Pela qual tiveram a despesa de €6.06,
n. Que teria sido evitada e aqui é peticionada, se tivessem tido resposta adequada ou reembolso ao requerido a 24.07.2025.
o. Mas nunca veio a ocorrer.
p. Sem que as partes tenham feito nenhum contrato escrito, ou o consumidor tenha sido informado por escrito dos pormenores relativos à inscrição, matrícula, cancelamento e afins.
q. Nunca tendo sido entregue o Regulamento da escola também.
r. Solicitou a devolução da quantia paga, frustrando-se a matrícula,
s. 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

t. Vencendo por isso juros de mora à taxa legal no valor à data da audiência de €10.09.

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 informação sobre a resolução do negócio, ou eventual impedimento do ressarcimento do mesmo pelo cancelamento da inscrição;

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

d. Que existam danos não patrimoniais sofridos com esta situação que mereçam a tutela do direito para ser ressarcidos.

7.3. Da motivação

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos, 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.

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

8. <u>Do Direito</u>

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.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, verifica-se que por autonomia das partes foi celebrado um contrato verbal com vista a prestação de serviços de ensino, mas sendo que deste apenas foi assinada e entregue uma ficha de matrícula aos reclamantes, sem que nos termos da liberdade contratual e ainda que se esteja numa figura consensual, o consumidor tivesse sido devidamente informado dos termos a contratar.

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 que seria expectável deste contrato de prestação de serviços, temos de sublinhar que o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, para as partes envolvidas. Contudo as mesmas têm de ser devidamente informadas e do conhecimento dos intervenientes, se houver de aplicar alguma restrição ou limitação ao seus exercício.

Sendo a Reclamada, prestadora dos serviços de ensino e aprendizagem do menor filho dos reclamantes uma sociedade comercial, e uma vez que os reclamantes estariam a contratar os serviços para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de consumo.

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

Assim deve sublinhar-se que decorre da lei de defesa do consumidor 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.»*

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.

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 uma escola e ali preenche uma ficha de inscrição, é a de obter todos os dados e elementos que

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

lhe permitam decidir em plena consciência da escolha daquele estabelecimento e da possibilidade de ali matricular o seu filho.

Pelo que deveria ter-lhe sido prestada a devida informação sobre todos os termos, o que aqui estamos convictos de que não aconteceu, tendo sido criadas expetativas legítimas aos mesmos de que em 30 dias poderiam cancelar a inscrição sem custos.

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

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

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.
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

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

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 do preenchimento da ficha de inscrição e transferência da quantia de €350 pelos Reclamantes nenhum outro documento escrito lhes foi dado, de violando o n.º 1 como supracitado do artigo supra, com sublinhado nosso.

Não há qualquer informação escrita, nem contrato realizado, em que se possa confirmar do que foi informado a estes consumidores, nomeadamente quanto a prazos de retratação contratual, ou alguma limitação a esse recurso.

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 email a 24.07.2025 os reclamantes escrevem à reclamada é perfeitamente tempestivo o seu pedido nos termos da lei que os defendem, quanto à quantia a ser reembolsada, 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 ou silencio e só a 31.07.2025 remete a fatura recibo do valor pago a 09.07.2025.

O que levou a que os reclamantes se sentissem compelidos a remeter formalmente o pedido por carta registada a 11.08.2025, tendo com isso gastos e transtornos, nomeadamente uma despesa de €6.06 nos CTT tal como recibo nos autos.

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

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 tenha de informar devidamente os consumidores dos termos da inscrição, eventual matrícula e demais procedimentos da escola em apreço.

Cumpre ainda esclarecer que o valor pago de €350 aquando da ficha de inscrição traduz-se num pagamento que pode até ser visto como uma antecipação, de valor final, pois na data do pagamento nenhum documento formal existe com a informação do que realmente estavam a pagar os reclamantes.

Os reclamantes aceitaram pagar esta quantia para que a inscrição fosse feita, mas continuaram na procura de um local escolar que fosse mais próximo de casa, contudo e por receio de perder uma vaga tinham a expetativa que desde que o comunicassem em 30 dias poderiam cancelar a inscrição e ser ressarcidos.

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 dita inscrição com vista a matrícula.

Assim considerando as suas expetativas que eram legítimas para uma inscrição, desconhecendo efetivamente os termos da mesma, ou qualquer restrição, nada tendo recebido em contrário, entende este tribunal que 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:

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

« 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.

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]

Mais, e uma vez que interpelou a mesma formalmente para o pagamento a 11.08.2025 e nada foi recebido até esta audiência, entende o tribunal ser legítimo o pedido, quer da despesa tida, com o envio da carta registada que podia ter sido evitada se com o email de 24.07.2025 a reclamada tivesse dado andamento ao requerido, com a despesa de €6.06.

[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

Aqui consideramos a mesma com uma despesa que pode ser imputada à reclamada, nos termos gerais da responsabilidade civil, prevista pelo art. 483.º CC e ss.

A atuação da reclamada cumpre assim os pressupostos, de ser culposa, ilícita, danosa, e com nexo de causalidade e imputação sobre tudo o que foi descrito pelos reclamantes e que poderia ser evitável,

Sendo que a reclamada em sede arbitral nunca veio apresentar qualquer prova que afastasse esta responsabilidade sobre o sucedido.

Bem como são devidos juros de mora por esta delonga no reembolso conforme apurado pelos reclamantes desde a interpelação a 24.07.2025 à data de 20.04.2026, na quantia de €10.09.

Perfazendo assim um valor total de €366.15.

***

Ainda é peticionado nos autos uma quantia de €150 por danos não patrimoniais.

Contudo e nos termos da lei, nomeadamente pela aplicação do art. 496.º CC, entendemos que não houve aqui qualquer dano não patrimonial merecedor de tutela pelo Direito, que este tribunal tenha prova suficiente que possa apreciar.

Cremos que com certeza houve transtornos com toda a situação, tendo os reclamantes legitimidade para discutirem este pedido de reembolso com juros e com a despesa material tida com o procedimento. Mas não prova suficiente de ter havido um dano moral, à sua pessoa, em termos não patrimoniais que

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

evidencie necessidade do Direito compensar os mesmos por tal, termos em que tem de decair parcialmente o peticionado neste campo.

Assim e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entende este tribunal ter o pedido de proceder parcialmente.

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.

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 parcialmente procedente.

Condena-se a Reclamada no reembolso do valor de €350 mais juros de mora, calculados em €10.09, e ao pagamento da despesa tida com o envio de carta registada em €6.06, num total de €366.15.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 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

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