Processo n.º 4231/2025

Sentença n.º 198/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---. – ---., devidamente identificado nos autos, representada pela sua mandatária ---, conforme procuração junta aos autos, com via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. A competência do Tribunal em sede de arbitragem necessária estabelecida pelo artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho é delimitada, entre outros requisitos cumulativos, pela existência de um conflito de consumo cujo valor não exceda os 5.000 € (cf. artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho);

II. Na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC) para determinação do valor da causa;

III. Nos termos do artigo 301.º, n.º 1 do CPC, "[q]uando a ação tiver por objeto a apreciação da existência, validade, cumprimento, modificação ou resolução de um ato jurídico, atende-se ao valor do ato determinado pelo preço ou estipulado pelas partes";

IV. Estando a Reclamante peticionar a declaração de nulidade do adiamento de 15.01.2025 ao contrato de mútuo, e tendo esse aditamento o valor de 48.963,35 € (quarenta e oito mil novecentos e sessenta e três euros e trinta e cinco cêntimos), estamos perante um pedido que excede a competência do Tribunal.

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

3. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante veio deduzir junto do Tribunal o seguinte pedido: (i) a reposição integral das condições contratuais de 2019, como vigoravam antes do erro do banco em junho/2024, (ii) a declaração de nulidade do aditamento de 15/01/2025, por vício de consentimento e falta de informação, (iii) a manutenção do spread 0,7% (solução que o próprio banco propôs para corrigir o erro), (iv) o cancelamento do cartão Visa (aderido sob pressão), com correção das irregularidades, (v) o alinhamento do indexante dos dois contratos em Euribor 6 meses (conforme pedido para vigorar desde 06/2024) e (vi) uma indemnização de 2.500 € (dois mil e quinhentos euros) por desgaste emocional, insegurança financeira e tempo despendido.

Alega, em síntese, que em abril de 2024 apresentou, num balcão da Reclamada, um pedido para alterar o indexante dos dois contratos das quais é titular (n.º 1754346863 e 1762357123) de Euribor doze a meses para Euribor a seis meses. A alteração deveria produzir efeitos a partir de junho de 2024. Sucede, porém, que veio a ter conhecimento que, por lapso, o pedido não havia sido lançado. Neste contexto, alega que lhe ofereceram como solução a celebração de um aditamento ao contrato para descer o spread para 0,7%.

Alega a Reclamante que celebrou o aditamento em 15.01.2025 acreditando que apenas modificava o *spread,* dado que sustenta que nunca lhe explicaram que modificava as condições estruturais e impunha novos produtos (cross-seling).

Nesta sequência, a Reclamante alega ter recebido, em maio de 2025, uma carta/SMS a informar que se encontrava em "incumprimento". Tendo reportado a situação ao gestor, sustenta que o mesmo abordou a questão como se a Reclamante houvesse aceitado o pacote de vinculação e informou ser suficiente aderir ao cartão Visa para regularizar a mesma; sustenta que a sua adesão não foi, portanto, voluntária, mas sob pressão.

Em julho de 2025 apresentou a Reclamante reclamação ao junto do Banco de Portugal, a qual foi encerrada "Sem Indícios de Infração" e em 27/10/2025 apresentou nova reclamação, a qual foi encerrada com "reiteração". Finalmente, alega que após o aditamento, a Reclamada alterou só o contrato principal para Euribor seis meses e deixou o complementar em indexado a doze meses, por outro lado, sustenta que em agosto de 2025,

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

as prestações mudaram fora das datas normais de revisão: o complementar desceu de 58,02 € para 49,56 €, e o principal de 250,11 € para 233,24 €, sem qualquer explicação.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por exceção e por impugnação. Por exceção invoca a incompetência material do Tribunal em virtude do valor do aditamento, o qual é de 48.963,35 € (quarenta e oito mil novecentos e sessenta e três euros e trinta e cinco cêntimos). Peticiona, nesses termos, a sua absolvição da instância.

Por outro lado, defende-se por impugnação, e concedendo que por lapso não lançou o pedido, alega que fez todo o necessário para minimizar o impacto do não lançamento da ordem. Alega, igualmente, ter cumprido todos os deveres de informação e comunicação junto da Reclamante e que a celebração do aditamento teve lugar de acordo com os termos contratual e legalmente previstos. Impugna a existência de qualquer coação e / ou adesão forçada a serviços por parte da Reclamante. Finalmente, conclui alegando que estamos perante uma Reclamante que é consultora financeira e de investimentos, motivo pelo qual não é de crer que tenha celebrado o aditamento ser ler a documentação respetiva. Peticiona, nestes termos, a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes alcançando acordo.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma pessoa coletiva que atua enquanto instituição bancária;
b) A Reclamante é titular dos contratos de mútuo com hipoteca nºs 1754346863 e 1762357123;
c) Em abril de 2024, a Reclamante apresentou, num balcão da Reclamada, um pedido para alterar o indexante dos dois contratos das quais é titular (n.º 1754346863 e 1762357123);

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

d) Em 15 de janeiro de 2025 teve lugar a celebração, entre as partes, de aditamento contratual ao mútuo com hipoteca n.º 1754346863 com o valor de 48.963,35 € (quarenta e oito mil novecentos e sessenta e três euros e trinta e cinco cêntimos);
e) É este o aditamento que a Reclamante pretende ver declarado nulo;
f) No contrato de mútuo n.º 1754346863, inicial, celebrado no ano de 2019, já constavam cláusulas de cross-selling.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se nos documentos juntos aos autos pelas partes, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações das partes. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.
Na apreciação da prova produzida, o Tribunal lançou mão das regras relativas à distribuição do ónus da prova previstas no artigo 342.º do CC, onde se determina, no n.º 1, que cabe aos Reclamantes fazer prova dos factos constitutivos do seu direito e no n.º 2 que cabe à Reclamada fazer prova dos factos modificativos ou extintivos do direito alegado pelos Reclamantes. Todos os factos considerados como provados resultaram dos documentos aduzidos aos autos pelas partes.
Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

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

4.2. De Direito

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Cumpre, no entanto, conhecer da competência do Tribunal para conhecer do presente litígio.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho - LDC), o Tribunal arbitral é, em sede de arbitragem necessária, competente para conhecer "[d]os conflitos de consumo de reduzido valor económico (...) quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Pelo exposto, do quadro legal vigente decorre a existência de requisitos cumulativos para poder estar preenchida a competência do Tribunal, os quais importa analisar. Determina-se no artigo 14.º, n.º 2 da LDC que estão abrangidos pela arbitragem necessária (i) os conflitos de consumo, (ii) de reduzido valor económico, (iii) quando exista opção expressa do consumidor e (iv) o litígio seja submetido à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

No caso *sub judice* verifica-se que estamos perante um litígio cujo início do processo de arbitragem resultou de uma opção expressa do consumidor – que assume a posição de Reclamante nos presentes autos – o qual optou, no exercício da sua autonomia privada, por iniciar o procedimento arbitral.

Em segundo lugar, também se encontra preenchido o requisito relativo ao centro de arbitragem legalmente autorizado, uma vez que o CACCL integra a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) que foram comunicadas à Comissão

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

Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, alterada pela Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

Em terceiro lugar, encontramo-nos perante um conflito de consumo. Com efeito, de acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da LDC, qualifica-se juridicamente como 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." No litígio em apreciação pelo Tribunal temos um Reclamante (pessoa singular) que celebrou um contrato de depósito bancário a prazo, para uma finalidade pessoal, com a Reclamada, a qual assume a natureza de uma instituição de crédito que se dedica, no essencial, à realização de operações de crédito, designadamente, operações de mútuo ou empréstimos sobre numerário ou outros valores.

Por outro lado, e atendendo a que nos encontramos no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo, importa igualmente convocar a aplicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. De acordo com o artigo 3.º do referido diploma, al. d) deve entender-se por consumidor "uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional" e, segundo a al. e), configura um fornecedor de bens ou um prestador de serviços "uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, quando atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional". Desta feita, deve ter-se este requisito por preenchido.

Resta, finalmente, apreciar o último requisito fundante da competência do Tribunal: o valor do litígio não pode exceder a alçada dos tribunais de 1.ª instância, a qual está fixada nos 5.000 € (cinco mil euros). Por outro lado, o artigo 6.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo determina igualmente que "[o]

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

Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior a €5.000,00 (cinco mil euros)".

Neste contexto, o pedido do Reclamante em sede de apresentação da reclamação é a (i) a reposição integral das condições contratuais de 2019, como vigoravam antes do erro do banco em junho/2024, (ii) a declaração de nulidade do aditamento de 15/01/2025, por vício de consentimento e falta de informação [destaque nosso], (iii) a manutenção do spread 0,7% (solução que o próprio banco propôs para corrigir o erro), (iv) o cancelamento do cartão Visa (aderido sob pressão), com correção das irregularidades, (v) o alinhamento do indexante dos dois contratos em Euribor 6 meses (conforme pedido para vigorar desde 06/2024) e (vi) uma indemnização de 2.500 € (dois mil e quinhentos euros) por desgaste emocional, insegurança financeira e tempo despendido.

Somente após a realização da audiência de julgamento, bem como no seguimento das explicações prestadas pela Reclamante ficou o Tribunal devidamente esclarecido quanto ao pedido deduzido.

Na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC) para determinação do valor da causa. Nos termos do artigo 301.º, n.º 1 do CPC, "[q]uando a ação tiver por objeto a apreciação da existência, validade, cumprimento, modificação ou resolução de um ato jurídico, atende-se ao valor do ato determinado pelo preço ou estipulado pelas partes".
Neste sentido, estando a peticionar a declaração de nulidade do adiamento de 15.01.2025 ao contrato de mútuo, e tendo esse aditamento o valor de 48.963,35 € (quarenta e oito mil novecentos e sessenta e três euros e trinta e cinco cêntimos), estamos perante um pedido que excede a competência do Tribunal, a qual nos termos legais está limitada aos litígios de valor inferior ou igual a 5.000 € (cinco mil euros).

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

A falta de competência, quer absoluta, quer relativa é, nos termos do artigo 577.º, al. a) do CPC, uma exceção dilatória, sendo de conhecimento oficioso do Tribunal nos termos do artigo 578.º do CPC. Assim, determina-se, a absolvição da Reclamada da instância, com os devidos efeitos legais, nos termos do artigo 576.º, n.º 2 do CPC.

5. DECISÃO

Pelo exposto, em virtude da incompetência material do Tribunal, absolve-se a Reclamada da instância.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 48.963,35 € (quarenta e oito mil novecentos e sessenta e três euros e trinta e cinco cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e na sequência da oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de maio de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

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