**SENTENÇA n.º 359/2026**

**Processo n.º 379/2026**

**SUMÁRIO:**

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato sob pena de justa causa para a devida resolução conforme art. 767, 808 e ss CC.
3. Nos termos da lei o consumidor tem direito à resolução do contrato e seu reembolso, se havia essencialidade na prestação, há incumprimento definitivo, e a prestação era infungível.

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



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

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido em síntese que:

*«Enquanto consumidor particular, efetuei no dia 22/11/2025 uma transferência bancária no valor de 1.500 € para a empresa ------, a título de sinal/reserva para o arrendamento de um apartamento que a empresa se apresentou como sendo da sua propriedade. A assinatura do contrato de arrendamento foi sucessivamente adiada por iniciativa da empresa, com diversas justificações, não tendo até à presente data sido celebrado qualquer contrato nem entregue o imóvel. Perante esta situação, solicitei por várias vezes a devolução do montante pago. A empresa prometeu reiteradamente efetuar o reembolso, indicando diferentes prazos ("na semana seguinte"), que nunca foram cumpridos, apresentando sucessivas desculpas, incluindo alegações de doença. Em determinada ocasião, foi-me inclusive enviado um documento comprovativo de uma suposta transferência programada através do banco BPI, transferência essa que nunca foi creditada na minha conta, nem posteriormente regularizada. Verifica-se, assim, um incumprimento contratual claro e reiterado, não existindo qualquer fundamento legal para a retenção da quantia paga.*

*Pedido: Pelo exposto, requeiro a condenação da empresa à devolução integral do montante de 1.500 €, acrescido de eventuais encargos legalmente aplicáveis, bem como a adoção das diligências que o Tribunal Arbitral entenda adequadas.»*

***

A reclamada, nunca respondeu por escrito ou apresentou contestação no processo apesar de devidamente notificada, não se tendo também feito representar em sede de audiência.



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

*4. Do valor da causa*

Nos termos do art. 7º do Regulamento Harmonizado do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30 000.

A presente causa tem o valor total de **€1500** (mil e quinhentos euros) conforme peticionado.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente o Reclamante.

A reclamada devidamente notificada, para a morada constante no Portal da Empresa como sede, esteve ausente e não se fez representar.

Nos termos do Regulamento e da LAV tal não é impeditivo do prosseguimento dos autos, pelo que se deu lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvido o presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.

*6. Do Saneador*

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

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.



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

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de "saneamento" importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida Reclamada.

De acordo com o disposto no artigo 35.º/2, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no Regulamento do CACCL, se o demandando não apresentar a sua contestação, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante.

Conforme documentação nos autos, a Reclamada foi devidamente notificada e citada, tendo recebido aviso e indicação da presente ação à qual não respondeu. Mas perante tal consideração de que houve notificação nos termos do CPC para o qual a LAV e o Regulamento Harmonizado do Centro remete subsidiariamente, entendeu o tribunal ser de prosseguir o processo, uma vez que se está perante arbitragem necessária.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

*7. Da Fundamentação de facto relevante para a decisão tida como provada e não provada*

a. O reclamante em consequência de contrato verbal para a prestação de serviços de consultadoria e reserva de imóvel na gestão da Reclamada,

b. E conforme anúncio constante nos autos, procedeu a negociação com vista à celebração de contrato de arrendamento com pessoa terceira aos autos, proprietário.

c. De acordo com prova nos autos o reclamante fez duas transferências bancárias para IBAN da reclamada,

d. A 22.11.2025 e a 24.11.2025 de €1000 e €500 respetivamente.



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

e. Da sua conta Revolut, Iban ----

f. Conforme prova nos autos.

g. Foi acordado que depois deste pagamento seria assinado contrato e entregue as chaves

h. Mas o contrato que a reclamada estava a intermediar nunca se realizou

i. E a mesma ficou com o valor retido sem ter prestado qualquer serviço ao reclamante.

j. O mesmo apresentou e fez diversas tentativas de contacto e reclamação.

k. E a 13.12.2025 formalizou queixa escrita por email de que face à delonga de todo o serviço e de toda a contratação pretendia a devolução do valor pago

l. Sem que lhe tivesse sido entregue nenhuma documentação ou elementos.

m. O que sem respostas o fez insistir.

n. E a 07.01.2026 a reclamada por escrito assume que fará a devolução do valor, face à frustração de realização de contrato

o. Indicando não pretender causar danos ao reclamante.

p. Mas nunca fez qualquer devolução até à data.

q. Tendo a mesma os dados e o IBAN do reclamante

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 da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.



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

*8. Do Direito*

A presente situação enquadra-se no contrato de prestação de serviços verbal realizado entre as partes, no âmbito de gestão de imóvel para arrendamento pela reclamada, que o apresentou ao consumidor, no sentido de prestar serviço de intermediação junto do proprietário.

No caso a Reclamada é uma sociedade comercial com atividade aberta com objeto diversificado mas onde consta conforme certidão permanente no seu NIPC a que este tribunal teve acesso, a atividade de gestão de imóveis, em compra, venda e revenda e na área de construção, remodelação e transformação de edifícios, sendo por isso neste contexto tida nos autos como profissional.

O Reclamante é um consumidor, pessoa singular, e atua a título pessoal nessa condição, entendendo-se assim estarmos perante uma relação de consumo em que um profissional junto de um consumidor e perante anúncio que estava a gerir apresenta um imóvel com vista a arrendar, recebe uma quantia para essa gestão ou reserva – termos que por escrito não foram entregues ao consumidor nem a este tribunal – e aceita duas transferências no valor aqui peticionado daquele, sem que nenhum serviço lhe preste.

Ainda que se pudesse discutir se houve aqui matéria do foro criminal, o reclamante não fez nenhuma participação, e depois de ter pago o valor em novembro de 2025 e das suas insistências para ser ressarcido em dezembro 2025 e em janeiro de 2026 pelo menos, recorreu a esta instância,

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o prestador do serviço encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os serviços deveriam ser prestados, com vista a satisfazer os fins a que se destinam



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

e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor de que seria celebrado um contrato de arrendamento com o proprietário e este lhe entregaria a chave do imóvel. Mas nada disso ocorreu.

Não se está aqui a colocar em causa uma má prestação de serviços ou falta de conformidade.

Mas sim coloca-se em discussão o incumprimento daquilo que entre o reclamante e a reclamada foi verbalmente contratado: um serviço de apoio à realização de efetivo arrendamento, no âmbito da gestão de imóvel sito na Avenida de Moscavide, conforme anúncio gerido no site custojusto.pt pela reclamada.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação de serviço, e o facto de há tantos meses estar retida sem justificação a quantia de €1500 quando afinal nenhum contrato foi realizado.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que 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.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

*«O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»*

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir ao consumidor reclamante que solicite o devido reembolso face ao incumprimento em causa.



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

Por fim acrescente-se que quanto à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando o valor peticionado.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de resolução entendemos que a pretensão do consumidor é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor, sem que haja sequer necessidade de aludir aos pressupostos da responsabilidade civil, visto não estar aqui a ser peticionada nenhuma compensação, mas tão só o reembolso do valor pago para poder reservar e ter acesso a um imóvel em gestão da reclamada, e que nunca ocorreu.

Neste caso fica assim dado como provado deverá a Reclamada reembolsar a quantia de €1500, para o IBAN do reclamante que detém, e está nos autos procedendo à resolução do contrato verbal entre eles realizado, sem que haja qualquer culpa nessa frustração do negócio que possa ser imputável ao consumidor.

Pelo que, e sem mais considerações, considera-se o pedido totalmente procedente.

*9. <u>Das taxas</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



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

totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado 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.

Determino assim que devem ser pagas de forma repartida igualmente e conforme Regulamento as taxas arbitrais, pelas duas partes.

10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de reembolso de €1500 para o IBAN do Reclamante.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de agosto 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