

SENTENÇA n.º

Processo n.º 40/2026

SUMÁRIO:

I - O mediador imobiliário deve entregar ao consumidor o valor previsto num contrato de reserva de um imóvel no caso de não vir a ser celebrado o contrato-promessa de compra e venda ou diretamente o contrato de compra e venda, se o contrato de reserva for celebrado por iniciativa do mediador, estiver assinado em papel timbrado do mediador e previr, por um lado, que o potencial comprador entrega ao mediador um cheque num determinado valor e, por outro lado, que, em caso de desistência pelo potencial comprador, esse valor é retido para entrega ao consumidor..

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

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 transpõe 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 novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e realizada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de março de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Tendo sido dado prazo às partes para pronuncia na sequência da ata o processo foi concluído a 30 de março de 2026.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pela reclamante aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado que a 19.09.2025 a reclamante visitou um apartamento agenciado pela reclamada em paranhos. Durante a visita fora informada que deveria efetuar uma reserva no valor de €2500 para não perder o imóvel, tendo efetuado a transferência bancária.

Pelos dados nos autos a reclamante convenceu-se que estava a negociar o valor com uma mediadora imobiliária, e não com o proprietário, o que não consta dos dados da reserva.

Foi-lhe comunicado que a assinatura do contrato promessa de compra e venda estava agendada para 30.09.2025 e a escritura para 16.10.2025, sendo que os 10% do sinal incluíam o valor da reserva. Mas posteriormente foi alertada que os prazos não eram compatíveis com a obtenção de crédito bancário que seria utilizado, e durante o processo surgiram inconsistências relativamente ao lugar de garagem: entre o lugar -1 e a visita no -2.

Tendo uma pré-aprovação do crédito a reclamante solicitou a avaliação e foi informada que não seria possível obter o financiamento necessário. Na sequência de tal a 29.09.2025 comunicou por email que não iria prosseguir com o negócio, e solicitou a devolução do valor da reserva. Mas desde então não obteve qualquer resposta da imobiliária ou do proprietário, apesar de todas as tentativas de contacto.

O imóvel voltou a ser publicitado on line a 28.09.2025 antes da sua comunicação formal da desistência demonstrando que nunca foi retirado.

Assim a reclamante vem requerer a condenação da reclamada à devolução da quantia de €2500 liquidada a título de reserva.

A Reclamada nunca apresentou contestação escrita e estando devidamente notificada não esteve presente em sede de audiência nem se fez representar.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, e à documentação entregue, fixa-se o valor da presente causa na quantia de €2500 (dois mil e quinhentos euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, sendo que tal à luz do Regulamento e da LAV não é impeditivo do prosseguimento dos autos, nem resulta em qualquer penalização para as partes, podendo o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido a parte presente.

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

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

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. A Reclamante a 19.09.2025 visitou um imóvel agenciado pela Reclamada como mediadora imobiliária,
- b. Nessa data foi transferido à guarda da reclamada o valor de €2500 a título de reserva do imóvel
- c. Cuja descrição deveria coincidir com as informações dadas à consumidora
- d. E que levaria a realização em 30 dias de contrato promessa de compra e venda,
- e. Nunca foi realizado contrato promessa.
- f. A 29.09.2025 a reclamante enviou comunicação que face às divergências, e à ausência de aprovação do crédito, não haveria condições para manter o negócio
- g. Atendendo a todos os elementos que dispunha, e a informações constantes.
- h. O bem a 28.09.2025 já estava de novo a ser publicitado no site da reclamada.

- i. Foram feitas várias tentativas para ser ressarcida do valor de reserva entregue a depósito à reclamada,
- j. Mas nunca foi ressarcida.
- k. Não sendo imputável qualquer culpa à Reclamante pela não realização do contrato promessa de compra e venda.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que a Reclamada não tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,
- b. Face às informações prestadas, às expetativas dadas e à ausência de respostas ao que foi colocado.
- c. Que tenha sido prestada devida informação considerando o contrato de reserva pago.
- d. Que tenha já sido devolvido o valor indevidamente retido.

7.3. Da motivação

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

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. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção

de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado a 19.09.2025 um contrato de reserva de imóvel, através de ficha constante dessa mesma reserva de €2500 e feito um depósito de €2500 à guarda da reclamada para vir a garantir o contrato promessa que viria vir a ser realizado em 30 dias.

Uma vez que a Reclamante está nesta relação na qualidade de consumidora a título pessoal, e que a reclamada é uma profissional do ramo imobiliário, entendemos estar perante uma relação de consumo.

Desta feita teremos de sublinhar que a Lei n.º 24/96, de 31 de julho veio assim regular os direitos dos consumidores.

E daqui se ressaltam os termos do direito vigente quanto ao prestador do serviço encontrar-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 supracitada.

Importa aludir ainda que a atividade prosseguida pela reclamada é regulada pela Lei n.º 15/2013, de 8 de fevereiro, onde no respetivo artigo 17.º e 18.º é previsto que:

« Artigo 17.º

Deveres para com os clientes e destinatários

1 - A empresa de mediação é obrigada a:

a) Certificar-se, no momento da celebração do contrato de mediação, que os seus clientes têm capacidade e legitimidade para contratar nos negócios que irá promover;

b) Certificar-se da correspondência entre as características do imóvel objeto do contrato de mediação e as fornecidas pelos clientes;

c) Propor aos destinatários os negócios de que for encarregada, fazendo uso da maior exatidão e clareza quanto às características, preço e condições de pagamento do imóvel em causa, de modo a não os induzir em erro;

d) Comunicar imediatamente aos destinatários qualquer facto que possa pôr em causa a concretização do negócio visado.»

E

« Artigo 18.º

Quantias prestadas pelos destinatários

1 - Consideram-se depositadas à guarda da empresa de mediação quaisquer quantias recebidas dos destinatários de negócio por si mediado, mesmo que a título de preço, que lhe sejam confiadas antes da celebração do mesmo ou do respetivo contrato-promessa, devendo restituí-las imediatamente a quem as prestou, logo que para tal solicitada.

2 - É expressamente vedado às empresas de mediação utilizar em proveito próprio as quantias referidas nos números anteriores.

3 - O depósito efetuado nos termos do n.º 1 é gratuito, aplicando-se, com as necessárias adaptações, as disposições previstas no Código Civil para o contrato de depósito.

4 - O disposto nos números anteriores aplica-se apenas a contratos sujeitos à lei portuguesa.»

(sublinhado nosso).

Assim a lei obriga as empresas de mediação imobiliária a propor aos destinatários os negócios de que for encarregada fazendo uso da maior exatidão e clareza quanto às características, preço, condições de modo a não induzir em erro, devendo os contratos ser cumpridos em boa fé como decorre do art. 762.º n.º 2 CC.

Além de que conforme visado na lei qualquer quantia recebida antes do contrato promessa deverá ser devolvida logo que solicitada, o que aqui ocorreu por email a 29.09.2025 antes de ser celebrado qualquer contrato promessa.

Mais se acrescente que a empresa de mediação imobiliária acompanha a formação e celebração de negócios normalmente particularmente relevantes para as partes implicadas, designadamente negócios que envolvem a transmissão da propriedade de bens imóveis.

Neste conspecto, é essencial que o tratamento de questões com os clientes assente num princípio de confiança. Por outro lado, é também evidente que a existência de uma relação de desconfiança acaba por colocar em causa a possibilidade de execução do contrato, do ponto de vista dos clientes destas empresas. O incumprimento destes deveres acessórios pode constituir fundamento para resolução contratual.

No caso em concreto e perante divergências no mostrado no imóvel, e as características do mesmo, perante a avaliação daquele e as áreas bruta privativa e bruta dependente, veio a considerar que o mesmo não corresponde às expectativas, pelo que solicitou 10 dias após o pagamento a devolução do valor que pagara a título de reserva.

Denote-se ainda que pela 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 de reserva e a permitir sem qualquer dúvida que a consumidora reclamante solicite o devido reembolso

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 em contrário considerando o aqui reclamado.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, termos em que tem de proceder o pedido de reembolso do valor de reserva pago e indevidamente retido, que deve ser devolvido para o IBAN da Reclamante.

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. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que *“o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...)”*

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas 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.

Deposite e notifique.

Porto, 16 de abril de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos