

Proc. n.º 2416/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamantes: A. e B., residentes -----, contribuintes fiscais --- --- --- e --- --- ---, respetivamente.

Reclamada: C., sociedade comercial por quotas titular do NIPC --- --- ---, com sede na -----
--.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 18 de agosto de 2024, os reclamantes recorreram à arbitragem para dirimir o conflito atinente aos termos em que decorreu o cumprimento do contrato de prestação de serviços de mediação imobiliária que celebraram com a reclamada.

Segundo os reclamantes, os mesmos celebraram um contrato de mediação imobiliária com a reclamada tendo em vista a venda de um imóvel de que eram donos. Os reclamantes queixam-se de lhes ter sido imposta a celebração de um contrato promessa sem pagamento de sinal, bem como de outras práticas que consideram ilegais ou injustas, designadamente relacionadas com a circunstância de haver uma relação de amizade entre a reclamada e os promitentes compradores. Os reclamantes pretendem que seja declarada a cessação de vigência do contrato e a inexistência da obrigação de pagamento da remuneração que normalmente seria devida à reclamada.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, alegou que prestou de forma totalmente correta os serviços a que se obrigou, tendo conseguido identificar interessados na compra do imóvel. Uma vez que foram os reclamantes que, injustificadamente, se recusaram a vender, entende que a comissão (preço devido pelos reclamantes nos termos do contrato de mediação imobiliária) é devida na totalidade.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 30 de outubro de 2024, diligência a que compareceram os reclamantes, a reclamada e uma testemunha apresentada pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada dedica-se à atividade de mediação imobiliária e gestão de arrendamentos imobiliários, dispondo de um estabelecimento na cidade da -----.
- B) No dia 1 de junho de 2024, os reclamantes celebraram por escrito com a reclamada um contrato que denominaram contrato de mediação imobiliária, tendo-lhe sido atribuído, pela reclamada, a denominação “contrato n.º ----/--”.
- C) O contrato referido em B) tinha por objeto o seguinte imóvel de que os reclamantes são donos: prédio urbano destinado à habitação, situado no -----.
- D) Ainda nos termos do contrato, ficou consignada a pretensão dos reclamantes celebrarem negócio de venda do imóvel pelo preço de 115.000,00 eur.
- E) O contrato referido em B) foi celebrado em regime de exclusividade e nele ficou consignado que a contrapartida devida à reclamada era de 6.000,00 eur, sendo 50% devidos após a celebração do contrato promessa e os restantes 50% devidos após a venda definitiva do imóvel.
- F) A reclamada desenvolveu as diligências próprias da sua atividade no sentido de divulgar a intenção de venda do imóvel.
- G) Devido à intervenção da reclamada, no dia 28 de junho de 2024, foi assinado um documento de contrato promessa de compra e venda, nele figurando como promitentes vendedores os reclamantes e como promitentes compradores L e N.
- H) O contrato diz respeito à promessa de compra e venda do imóvel identificado em C), pelo preço de 115.000,00 eur.
- I) Do contrato consta a obrigação de pagamento pelos promitentes compradores da quantia de 11.500,00 eur a título de sinal e princípio de pagamento, na data de assinatura desse mesmo contrato.
- J) A quantia referida em I) não foi paga pelos promitentes compradores aos reclamantes, nem na data da assinatura do contrato de promessa, nem posteriormente.
- K) Do contrato promessa consta igualmente que o mesmo reflete o acordo total entre as partes e que qualquer acordo entre elas em alteração ao consignado no contrato promessa só seria válido se constasse de documento escrito e assinado pelas partes, com menção expressa das cláusulas alteradas, revogadas ou aditadas (cfr. respetiva cláusula 7.ª).



- L) O contrato promessa foi redigido pela Senhora Solicitadora indicada pela reclamada, a quem a reclamada recorre habitualmente para o tratamento de questões quotidianas da imobiliária.
- M) Os reclamantes não chegaram a conhecer pessoalmente os promitentes compradores.
- N) Tanto quanto foi transmitido aos reclamantes pela reclamada, a concretização do negócio de compra e venda estava dependente da obtenção de crédito bancário por parte dos promitentes compradores.
- O) A intenção de não pagamento do sinal em cumprimento do previsto no contrato promessa foi apresentada aos reclamantes pela reclamada, tendo esta assumido essa solução como regular para efeitos de prosseguimento do procedimento negocial tendente à venda do imóvel.
- P) Não obstante o que ficou a constar do contrato promessa, na perspetiva da reclamada, transmitida por esta aos reclamantes já depois da assinatura do contrato promessa, estes deveriam aguardar a aprovação do crédito bancário para que fosse feito o pagamento do sinal e do preço.
- Q) No dia 2 de agosto de 2024, os reclamantes comunicaram que não pretendiam manter o contrato de mediação imobiliária, entre outras razões, devido ao não pagamento do sinal previsto no contrato promessa.
- R) Os reclamantes são cidadãos estrangeiros e não falam a língua portuguesa.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), F), G) (parte inicial) e J) resultaram do acordo das partes. Os factos provados B) a E) resultaram do documento de fls 25 e segs (contrato de mediação imobiliária) e os factos provados G) a I) e K) resultaram do documento de fls 27 e segs (contrato promessa de compra e venda). Para prova do facto Q) foi considerado o email de fls 84.

Quanto aos factos não especificamente mencionados no anterior parágrafo, foram consideradas a prova testemunhal e as declarações de parte.

A testemunha T presta serviços à reclamada como agente de mediação imobiliária e teve intervenção direta no negócio. Segundo a testemunha, o contacto com os reclamantes surgiu através do portal Idealista no final de maio. Enviaram pedidos de contacto para várias empresas, 3 ou 4 no distrito, e a testemunha recebeu esse contacto e deu seguimento até porque fala bem



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

inglês. Contactou os clientes e marcou reunião com eles. Explicou-lhe todo o processo de venda e foi assinado o acordo de mediação. O acordo é de 1 de junho. O imóvel já estaria à venda há cerca de 1 ano ou 10 meses (tem conhecimento disso porque tem acesso ao historial das plataformas). Já estaria desde o verão do ano anterior. O contrato foi reduzido a escrito. O regime foi de exclusividade. Os clientes não eram portugueses e não falavam português. Explicou o prazo e o regime de exclusividade. Se a venda ocorresse teriam de ser pagos pela quantia de 6000,00 eur. O preço que estava combinado era de 115.000,00 eur. Explicou que seriam os únicos promotores e que os clientes teriam de retirar os seus próprios anúncios da internet. A testemunha domina o inglês. A mediadora desenvolveu as diligências habituais para promover a venda, percebeu que teria havido uma ligação com outra imobiliária. Explicou que se tivessem um cliente de fora da agência, haveria partilha de negócio. Fizeram fotorreportagem. A casa estava habitada. Os clientes tinham cães de grande porte. As fotos foram enviadas também aos clientes, que gostaram. Houve sempre feedback positivo. Divulgaram na internet e no portal da imobiliária. Tudo normal e igual a outros processos. Fizeram também vídeo. Tudo com intervenção de profissionais. Foram contactados por potenciais interessados. Enviaram diretamente aos clientes constantes da base de dados que tem 18000 registos. Divulgaram em 50 portais de internet. Os interessados entraram diretamente em contacto com a gerente S. Explicaram e descreveram o imóvel e houve interesse em visitar. Eles estavam no estrangeiro e não conseguiriam vir presencialmente. Foi feito um vídeo mais detalhado para que os interessados percebessem melhor as características do imóvel. Foi uma espécie de visita através de vídeo. Os reclamantes souberam disso e concordaram, foi combinado com eles. Os interessados transmitiram à S que o imóvel se enquadrava com o que procuravam, mesmo em termos financeiros. 5 dias depois, receberam a reserva dos interessados no imóvel. A reserva foi feita por escrito. No dia 25. Todo o negócio ficou apenas pendente do acesso ao financiamento bancário. No entender da testemunha eles tinham capacidade para aceder ao crédito. Tanto assim que, entretanto, conseguiram mesmo adquirir (uma outra) casa, também com acesso a financiamento bancário. Foi a mesma imobiliária que fez o negócio da outra casa. Foi comprado numa zona diferente (-----, o outro era no -----). A reserva foi sinalizada no dia 25 de julho com pagamento de 1000,00 eur de caução. Deu conhecimento da reserva aos vendedores. O documento de reserva também é assinado pelos vendedores. O imóvel passou a ser sinalizado no site como estando reservado. Foi então assinado um contrato promessa que previa o pagamento de 10% de sinal. O valor seria pago logo que houvesse aprovação bancária. Os vendedores concordaram em diferir o pagamento do sinal para momento posterior, ou seja, logo que houvesse financiamento bancário. Como é que foi combinado? Foi sempre do conhecimento (apesar de não especificar como). Diz que tinham uma solicitadora a acompanhar a situação. Lembra-se que terá sido falado e que houve mensagens. Mas eles queriam que o imóvel continuasse a ficar divulgado como se estivesse disponível para não perder oportunidades que pudessem surgir. O negócio acabou por não se fazer o que causou estranheza à testemunha. Foi um processo muito rápido – 25 dias – a casa era difícil de vender. Os reclamantes recusaram-se a fazer o negócio.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Cancelaram unilateralmente o contrato de mediação. E fizeram reclamação no livro de reclamações.

O gerente da reclamada, no essencial, confirmou a forma como foram contactados. Confirmou o que foi feito em termos de divulgação do imóvel e confirmou o regime de exclusividade e que isso foi explicado. A reserva do imóvel é para garantia dos proprietários. Um pequeno acordo preambular ao contrato promessa. Revela a seriedade do interesse. Se os interessados perderem interesse, os 1000 eur revertem para os proprietários. O documento de reserva é assinado pelos vendedores. O contrato promessa foi feito por uma solicitadora que foi contactada pelos compradores, mas a indicação da solicitadora foi dada pela imobiliária. Reconhece que a imobiliária costuma trabalhar com a solicitadora, para reconhecimentos. A concordância para o não recebimento do sinal previsto no CPCV foi obtido numa reunião. Posteriormente houve um email de 24 de julho de onde resulta que esse acordo ocorreu.

A reclamante mulher referiu que não percebeu totalmente o documento de reserva, embora o tenha assinado. Não ficou com cópia do documento de reserva apesar de o terem pedido mais de 4 vezes. Não recebeu quaisquer 1000,00 eur. Não tinham solicitador nem advogado a acompanhá-los. Sabia da questão do financiamento, mas nunca concordaram em não receber o sinal. Foi informada de que não iria receber, mas não foi concordado. Diz que o contrato não era válido porque não houve assinaturas reconhecidas. Sentiu que alguma coisa não estava bem numa reunião que ocorreu na imobiliária. Nunca conheceram os compradores e não sabiam quem eram, nunca lá viram nenhum interessado. Só mais tarde é que percebeu que deveria haver reconhecimento. Nunca concordou com não haver sinal. Contactou um amigo que é advogado ou solicitador – foi ele que deu a indicação de que o contrato não seria válido se não houvesse reconhecimento. Descobriu através do Facebook que havia conhecimento entre os compradores e os interessados na compra. Haveria alguma proximidade porque não eram amigos recentes e havia comentários com referência a saudades de Portugal e desejo de voltar em breve. Nunca houve avaliação ou visita para avaliação por parte do banco. Os interessados na compra eram divorciados e não casados como ficou a constar do contrato.

Não se considerou provado que os reclamantes tivessem aderido à solução de não ser pago o sinal. Nada nos autos permite concluir que estes tivessem aceiteado celebrar um contrato promessa com menção de sinal já pago, sem que essa menção refletisse a realidade dos factos. Pelo contrário, afigura-se que a reclamada patrocinou ativamente essa solução como sendo uma solução viável e válida e que os reclamantes foram confrontados com esta realidade já quando o contrato estava assinado, sendo certo que nunca consideraram vinculativa a não exigibilidade do sinal.

Fundamentação jurídica

No caso interessa determinar se a cessação do contrato de mediação imobiliária, feita de forma unilateral pelos reclamantes, é ou não um ato jurídico lícito, sabendo-se de antemão que a cessação será lícita se houver motivo válido assente em incumprimento de obrigação a cargo da reclamada.

A atividade prosseguida pela reclamada é regulada pela Lei n.º 15/2013, de 8 de fevereiro. O respetivo art. 17.º, n.º 1, al. c) 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 e condições de pagamento do imóvel em causa, de modo a não os induzir em erro. Por outro lado, os contratos devem ser cumpridos em boa fé, como decorre do art. 762.º, n.º 2 do Código Civil (CCiv). Das duas normas conjugadas resulta que a reclamada estava obrigada a propor ou patrocinar soluções que fossem sempre claras e providas de sentido do ponto de vista dos reclamantes, o que se entende não ter ocorrido quando a reclamante pretendeu vincular os reclamantes à celebração de um negócio – promessa de compra e venda – sem o recebimento do valor nele previsto a título de sinal e princípio de pagamento. É certo que a reclamada não é parte no contrato promessa, não estando em condições de o cumprir ou não cumprir. Não obstante, a reclamada está obrigada a ser clara nas propostas que apresenta aos reclamantes, e nessa clareza se integra a obrigação de apresentar ou defender soluções que possam fazer sentido à luz do senso comum e à luz da lei. Por outro lado, o contrato de mediação imobiliária é um contrato que implica obrigações acessórias particularmente evidentes, designadamente no que se refere à boa fé. 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.

Voltando ao caso concreto. Os reclamantes perderam a confiança na reclamada devido ao comportamento negocial que esta explicitamente assumiu, designadamente no que se refere a defender a celebração de um contrato promessa que prevê o pagamento e quitação de sinal sem que o mesmo tenha efetivamente sido pago. Não se compreende que utilidade pode ter a atribuição de relevo a um contrato que não importa qualquer obrigação para o promitente comprador e que é prejudicial aos interesses do promitente vendedor (o promitente vendedor declara o recebimento de um valor que efetivamente não recebeu, fica unilateralmente vinculado à celebração do negócio definitivo [dada a muito menor dimensão das consequências em caso de incumprimento definitivo dos promitentes compradores], fica impedido de



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



continuar a divulgar a venda do imóvel e corre o risco de vir a ter de fazer prova de que não recebeu o sinal caso o promitente comprador invoque incumprimento definitivo). Nenhum problema haveria nesta solução se ela tivesse sido pretendida pelos reclamantes. Mas não foi isso que resultou da matéria de facto. Pelo contrário, os reclamantes terão sido surpreendidos pelo não pagamento do sinal e nunca terão pretendido essa solução. Finalmente, deve referir-se que os deveres acessórios em que assenta a relação de confiança inerente ao cumprimento do contrato veem a sua importância exacerbada se os contraentes são estrangeiros e não dominam a língua portuguesa, vendo-se numa posição de particular fragilidade e exposição perante cenários jurídicos que não dominam. Neste enquadramento, parece admissível a licitude da iniciativa de resolução do contrato.

O pagamento da remuneração da reclamada não é devido porque o contrato foi validamente resolvido. Mas nunca seria devida também porque não houve conclusão e perfeição do negócio visado e porque essa não conclusão / perfeição não se ficou a dever a facto imputável aos reclamantes (art. 19.º, n.os 1 e 2 da Lei n.º 15/2013, de 8 de fevereiro).

Nessa medida, a reclamação deve ser julgada procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada declarando-se, em consequência, a cessação de vigência do contrato e a inexistência da obrigação de pagamento da remuneração que normalmente seria devida à reclamada.

Notifique-se.

Braga, 12 de novembro de 2024

O Juiz-Árbitro

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt