



**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

-Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 1996\_2024.**

Demandante:

Demandada:

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** Ao omitir à demandante que poderia cancelar e/ou alterar, a qualquer momento os benefícios, promoções e descontos, a demandada violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de qualidade, o direito da demandante à proteção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação; **3.º** A cláusula contratual que consagra o direito aos cancelamentos e alterações é, nula, nos termos do disposto no **artigo 280.º/1**, do Código Civil, por violação dos princípios e das normas consagrados nos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 5.º e 6.º**, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10, considerando-se, por isso, excluída do contrato por força do **disposto 8.º/alíneas a) e b)**, deste último diploma; **4.º** A violação destes princípios e normas obriga a demandada a cumprir o contrato nos termos em que foi celebrado, garantindo à demandante o acesso, sem custos, aos benefícios atribuídos na data da celebração daquele; **5.º** Tendo a demandante logrado provar os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos não patrimoniais alegados, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, esta parte da ação arbitral é julgada totalmente procedente por provada.

**I. - Relatório:**

**A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

A demandante \_\_\_\_\_ residente na \_\_\_\_\_  
no Porto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi  
atribuída o número **1996\_2024**, contra a demandada.





Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no cumprimento do contrato nos termos e condições em que foi celebrado e no pagamento de uma indemnização por conta dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação ilícita daquela.

A demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, o cumprimento integral do contrato de prestação de serviços e a inexistência de qualquer ação ou omissão ilícita, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral e pela sua absolvição dos pedidos.

#### **B. – Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

#### **C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.





Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal arbitral, no Porto, no dia 31-10-2024, pelas 11:00.

A demandante encontrava-se presente e a demandada representada pela Sr.ª não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral no âmbito da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CICAP.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CICAP presente na audiência.

## **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende a condenação da demandada no cumprimento do contrato nos termos e condições em que foi celebrado e no pagamento de uma indemnização no valor de €250,00 por conta dos danos não patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação ilícita daquela.





O valor da causa fixa-se, assim, em **€2500,00** (duzentos e cinquenta euros), nos termos dos **artigos 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis prestadas pela demandante, por contraposição com a demandada, que não produziu qualquer prova, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. A demandante e a demandada celebraram um contrato de adesão em março de 2022;
2. A demandante aderiu ao plano “Move” da demandada;
3. Mediante o pagamento semanal da quantia de €6,95 a demandante adquiriu o direito de acesso a todos os clubes da demandada no Porto e no resto do país, a duas aulas de grupo por dia com marcação prévia de 25 horas, duas entradas diárias e acesso a duas bebidas vitaminadas;
4. Em agosto de 2022 a demandada revogou unilateralmente o contrato celebrado com a demandada;
5. Em setembro de 2022 a demandante celebrou, novamente, um contrato de adesão com a demandada, aderindo ao plano “Move” com as mesmas condições contratuais do contrato anterior;





6. As bebidas vitaminadas encontram-se alojadas numa máquina;
7. A demandada disponibilizou um código de acesso à demandante;
8. A demandante acedia à máquina, introduzia o código e descarregava as duas bebidas;
9. Em agosto de 2024 a demandante tentou, sem sucesso, descarregar as bebidas da máquina;
10. O ecrã da máquina sinalizou “cliente desconhecido”;
11. A demandante solicitou esclarecimentos junto da receção das instalações da demandada;
12. O colaborador da demandada informou a demandante que teria de pagar as bebidas vitaminadas, que o custo seria de cinco euros, aproximadamente, mas que lhe cobraria apenas dois euros em virtude de ser aderente;
13. A demandante rejeitou a proposta do colaborador da demandada, informou-o que o acesso às bebidas era gratuito, por estar previsto no contrato, e apresentou uma reclamação escrita no livro de reclamações da demandada;
14. A demandante desconhecia, e a demandante não a informou, da existência da cláusula que prevê o direito de a demandante cancelar e/ou alterar, a qualquer momento, os benefícios, promoções e descontos, previstos no contrato;
15. O cancelamento do acesso às bebidas vitaminadas, o incumprimento contratual da demandante, o tempo perdido com contactos pessoais e por escrito com a demandada com vista ao esclarecimento deste assunto, causaram transtornos, angústia, desilusão, ansiedade e tristeza à demandante e frustrou as suas expetativas de ter acesso às mesmas sem qualquer custo adicional.





**Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.**

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-15 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral e os documentos juntos aos autos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte da demandante dada a genuinidade e autenticidade das mesmas, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das suas declarações e/ou de contradição entre as mesmas, assim como os documentos juntos com a reclamação inicial.

A partir das declarações de parte da demandante não restaram dúvidas para este tribunal arbitral que a demandante desconhecia a existência da cláusula que prevê o direito de a demandante cancelar e/ou alterar, a qualquer momento, os benefícios, promoções e descontos, previstos no contrato, e que a demandada não a informou daquela cláusula, assim como que o cancelamento do acesso às bebidas vitaminadas, o incumprimento contratual da demandante, o tempo perdido com contactos pessoais e por escrito com a demandada com vista ao esclarecimento deste assunto, causaram transtornos, angústia, desilusão, ansiedade e tristeza à demandante e frustrou as suas expectativas de ter acesso às mesmas sem qualquer custo adicional.

Deste modo a demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser desobrigado do pagamento de qualquer quantia nos termos acima descritos.

De todo o modo, a demandante estava desobrigada do ónus da prova do conhecimento e informação acerca da cláusula nos termos acima descritos.





Tratando-se de um contrato de adesão em que a demandante não negociou nenhuma das cláusulas do contrato recaía sobre a demandada o ónus da prova do cumprimento dos deveres de informação e comunicação previstos nos **artigos 5.º e 6.º**, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10, dada a presunção legal consagrada no **artigo 5.º/3**, que conjugada com o **artigo 344.º/1**, do Código Civil, dispensa a demandante de provar que tal comunicação e informação não ocorreram efetivamente.

Não tendo a demandada feito prova da comunicação adequada e efetiva à demandante das cláusulas contratuais gerais, este tribunal arbitral conclui que a demandada não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 344.º/1**, do Código Civil, assim como não conseguiu afastar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/2**, do Código Civil, a presunção legal resultante do **artigo 5.º/3**, acima referido.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada é legal e, conseqüentemente, se está obrigada a cumprir o contrato nos termos e condições iniciais e, ainda, no pagamento à demandante da quantia de €250,00 a título de indemnização de danos não patrimoniais.

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.º24/96, de 31/07, e no Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10, desde logo ao nível do dever de comunicação e informação à demandante do direito daquela de cancelar e/ou alterar, a qualquer momento, os benefícios, promoções e descontos, previstos no contrato celebrado entre ambas.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07).

*“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.”* (**artigo 4.º/1**),





*“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 (...)” (artigo 8.º/1).*

*“1 - 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. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.” (artigo 9.º/1/2/3).*

*“1 - As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las. 2 - A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência. 3 - O ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.” (artigo 5.º/1/2/3, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10).*

*“1 - O contratante determinado que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique. 2 - Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados.” (artigo 6.º/1/2).*

*“Consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo; (artigo 8.º/ alíneas a) e b)).*

Ao omitir à demandante a existência da cláusula que prevê o direito de a demandada cancelar e/ou alterar, a qualquer momento, os benefícios, promoções e descontos, previstos no contrato, a demandada violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de qualidade, o direito da demandante à protecção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação.





A cláusula contratual que consagra aquele direito da demandada é, nula, nos termos do disposto no **artigo 280.º/1**, do Código Civil, por violação dos princípios e das normas consagrados nos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, e dos **artigos 5.º e 6.º**, do Decreto-Lei n.º446/85, de 25/10, considerando-se, por isso, excluída do contrato por força do **disposto 8.º/alíneas a) e b)**, deste último diploma.

A violação destes princípios e normas obriga, por isso, a demandada a cumprir o contrato nos termos celebrados, ou seja, disponibilizando o acesso às bebidas vitaminadas sem qualquer custo adicional para a demandante.

Confrontando o “direito” acabado de citar com a matéria de facto dada como provada este tribunal tem de reiterar a sua conclusão inicial, ou seja, que a atuação da demandada se revelou ilegal ao introduzir aquela cláusula sem o conhecimento e informação da demandante e ao omitir-lhe, inclusivamente, a existência dessa cláusula.

Acresce que, sendo contrários à lei os termos e condições em que a cláusula e respetiva penalização foram introduzidas no contrato, a cláusula é nula nos termos do **artigo 280.º/1**, do Código Civil, que dispõe que *“1. É nulo o negócio jurídico cujo objeto seja física ou legalmente impossível, contrário à lei ou indeterminável.”*

Tal nulidade resultaria sempre, também, do disposto no **artigo 294.º**, do Código Civil, que sob a epígrafe *“Negócios celebrados contra a lei”*, consagra que a *“Os negócios jurídicos celebrados contra a disposição legal de carácter imperativo são nulos, salvo nos casos em que outra solução resulte da lei.”*

Revelando-se nula a cláusula e, por isso, excluída do contrato, nos termos acima expostos, a demandante não estaria obrigada a cumpri-la, pelo que, este tribunal arbitral conclui pela procedência desta parte da ação arbitral e pela condenação da demandada no cumprimento do contrato nos termos celebrados, designadamente na disponibilização das bebidas vitaminadas sem custo adicional para a demandante.

*O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor*”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.





Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, “...*provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.*”.

De igual modo o **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, prevê que o “1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”.

Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que a demandada atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu a sua obrigação de informação e comunicação à demandante daquela cláusula do contrato.

Dessa atuação ilícita resultaram, para a demandante, danos não patrimoniais, que terão de ser indemnizados.

Os danos não patrimoniais que resultaram provados merecem a tutela do direito à luz do disposto no **artigo 496.º/1**, do Código Civil.

Os danos não patrimoniais traduziram-se nos transtornos, angústia, desilusão, ansiedade e tristeza causadas à demandante, por um, lado, e na frustração das suas expectativas de ver o contrato cumprido, por outro.

O montante de €250,00 revela-se adequado para a reparação dos danos não patrimoniais sofridos pela demandante.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente:

- a) **Condeno a demandada no cumprimento do contrato celebrado com a demandante, disponibilizando-lhe o acesso às bebidas vitaminadas sem qualquer custo adicional;**





- b) Condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €250,00 a título de indemnização.

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

**VI. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€250,00** (duzentos e cinquenta euros), nos termos dos **artigos 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

**Braga, 08-11-2024.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

