

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à resolução do contrato e o conseqüente reembolso de 154,99 Euros.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 28 de outubro de 2023, foi adquirido, junto da Reclamada, um salto de paraquedas no valor de 154,99 Euros, docs 1 a 2;
2. O Reclamante alegou que, o referido salto, apesar de diversas vezes agendado, foi sendo sucessivamente cancelado e remarcado, nunca se tendo realizado até ao presente;
3. O Reclamante referiu que a Reclamada procedera à notificação dos cancelamentos 48h antes da respetiva realização, tendo esclarecido que das cinco vezes que fora remarcado, houvera sempre justificações diferentes, doc 4;
4. O Reclamante referiu que a Reclamada possui o contacto via telemóvel sempre ocupado, que via WhatsApp e emails responde apenas quando quer, sem nunca se disponibilizar a resolver o problema;
5. O Reclamante declarou que chegara a pedir o reembolso da quantia à Reclamada, sendo que esta alegou que tal não era possível, pois o preço que o Reclamante pagara tinha sido promoção, doc 4;
6. O Reclamante esclareceu que a primeira marcação do salto foi efetuada para 14.07.23, tendo sido cancelada a 04.07.23 por razões atmosféricas; a segunda fora agendada para 05.07.24, tendo sido cancelada a 04.07.24 por avaria na aeronave; a terceira fora marcada para 22.02.25, sendo cancelada a 14.02.25 por condições atmosféricas; a quarta marcação fora efetuada para 15.04.25 e cancelada a 08.04.25

por condições atmosféricas; e a quinta fora marcada para 31.07.25 e cancelada a 24.07.25 por restrições no espaço aéreo, doc 4;

7. A testemunha do Reclamante, [REDACTED], declarou que foi ela que ofereceu o salto ao seu namorado, ora Reclamante, tendo corroborado os fatos descritos na Reclamação e declarações do Reclamante durante a audiência de julgamento arbitral;

8. A testemunha enfatizou o facto de a Reclamada nunca atender o telemóvel e estar constantemente a adiar o salto de paraquedas.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos:

Por documento: 1, 3, 5, 6.

Por declaração: 2, 4, 7 e 8.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

Para a formação da sua convicção quanto à matéria de facto dada como provada, o Tribunal Arbitral procedeu a uma apreciação crítica e conjugada de toda a prova produzida em audiência, nos termos do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, os factos constantes dos pontos 1, 3, 5 e 6 resultaram provados com base na prova documental junta aos autos, designadamente os comprovativos de aquisição do serviço, comunicações escritas trocadas entre as partes, bem como mensagens e notificações de cancelamento remetidas pela Reclamada ao Reclamante. Tais documentos não foram impugnados e revelaram-se claros, coerentes e cronologicamente consistentes, permitindo comprovar quer a celebração do contrato, quer as sucessivas marcações e cancelamentos do salto de paraquedas, bem como as

justificações apresentadas pela Reclamada para tais cancelamentos.

Os factos descritos nos pontos 2, 4, 7 e 8 resultaram provados essencialmente com base nas declarações prestadas pelo Reclamante e no depoimento da testemunha por si arrolada, os quais se revelaram espontâneos, coerentes entre si e consonantes com a prova documental junta aos autos.

O Reclamante prestou declarações de forma segura, circunstanciada e consistente, descrevendo com pormenor as diversas tentativas de agendamento do salto de paraquedas, os sucessivos cancelamentos comunicados pela Reclamada, bem como as dificuldades sentidas na obtenção de esclarecimentos e na tentativa de resolução da situação, incluindo o pedido de reembolso da quantia paga. As suas declarações mostraram-se compatíveis com os documentos juntos, nomeadamente no que respeita às datas das marcações e às razões invocadas para os cancelamentos.

Por sua vez, a testemunha apresentada pelo Reclamante, companheira deste e pessoa que lhe ofereceu o salto de paraquedas, revelou conhecimento direto e pessoal dos factos, tendo confirmado de forma clara e credível a versão apresentada pelo Reclamante. O seu depoimento foi prestado de forma objetiva, sem contradições relevantes, corroborando quer a sucessão de cancelamentos, quer a postura da Reclamada quanto à dificuldade de contacto e à recusa em proceder ao reembolso do valor pago.

O Tribunal valorizou ainda o facto de a Reclamada, apesar de regularmente citada, não ter comparecido à audiência nem apresentado qualquer meio de prova que permitisse contrariar a factualidade alegada pelo Reclamante, o que, sem implicar confissão, reforçou a credibilidade da versão apresentada pela parte demandante, na medida em que esta se apresentou sustentada por prova documental e testemunhal consistente.

Por fim, o Tribunal tomou igualmente em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios e circunstanciais discutidos em audiência de julgamento, designadamente o lapso temporal decorrido desde a celebração do contrato até à atualidade, a repetição dos cancelamentos por razões diversas e a ausência de uma solução definitiva por parte da Reclamada, elementos que contribuíram para a consolidação da convicção do Tribunal quanto à veracidade da matéria de facto dada como provada.

Em face do exposto, o Tribunal Arbitral deu como provados todos os factos constantes da matéria de facto, nos termos supra indicados.

4. Direito

O litígio em apreço emerge de um contrato de prestação de serviços celebrado entre o Reclamante e a Reclamada, tendo por objeto a realização de um salto de paraquedas, mediante o pagamento do preço de 154,99 Euros. Trata-se, assim, de um contrato celebrado entre um consumidor e um profissional, enquadrável no âmbito das relações de consumo, nos termos do artigo 2.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor).

Nos termos dos artigos 4.º e 9.º da referida Lei, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, bem como à proteção dos seus interesses económicos, devendo os serviços ser prestados de forma adequada, eficaz e em conformidade com o que foi contratualmente acordado.

Resultou provado que, não obstante o contrato ter sido celebrado em outubro de 2023, a prestação do serviço nunca chegou a ser concretizada, em virtude de sucessivos cancelamentos imputáveis à Reclamada, ainda que justificados por razões diversas, como condições atmosféricas adversas, avaria da aeronave ou restrições no

espaço aéreo. Independentemente da natureza das justificações apresentadas, é facto que, decorrido um período temporal manifestamente excessivo, a Reclamada não logrou cumprir a obrigação principal a que se encontrava vinculada, ou seja, a realização do salto de paraquedas.

Nos termos do artigo 762.º, n.º 2 do Código Civil, o devedor deve cumprir a obrigação de boa-fé, adotando a conduta que razoavelmente se exige de um contraente diligente. No caso concreto, a sucessão reiterada de cancelamentos, aliada à ausência de uma solução definitiva e à postura de indisponibilidade da Reclamada para resolver o conflito, designadamente através do reembolso do valor pago, consubstancia um incumprimento contratual relevante, violador dos deveres de boa-fé, lealdade e cooperação contratual.

Acresce que, nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor. Ainda que alguns dos cancelamentos possam, em abstrato, enquadrar-se em situações de força maior, tal não afasta a responsabilidade contratual da Reclamada quando o incumprimento se prolonga no tempo de forma reiterada, frustrando definitivamente o interesse do credor na prestação.

Com efeito, o artigo 801.º, n.º 1 do Código Civil estabelece que, tornando-se impossível o cumprimento da obrigação por causa imputável ao devedor, tem o credor direito a resolver o contrato. Ainda que não se esteja perante uma impossibilidade absoluta, verifica-se uma perda objetiva do interesse do Reclamante na prestação, nos termos do artigo 808.º, n.º 1 do Código Civil, atendendo ao decurso de mais de um ano e meio desde a data inicialmente agendada para a realização do serviço, sem que este tenha sido concretizado.

A perda do interesse do credor resulta, no caso concreto, da incerteza reiterada quanto à efetiva realização do salto de paraquedas e da falta de confiança legítima no

cumprimento futuro da obrigação por parte da Reclamada, situação que a jurisprudência e a doutrina reconhecem como fundamento bastante para a resolução do contrato.

Por outro lado, o argumento invocado pela Reclamada, segundo o qual o reembolso não seria devido por o preço pago corresponder a uma promoção, carece de fundamento legal. Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos nos exatos termos acordados, não podendo cláusulas restritivas ou limitações aos direitos do consumidor prevalecer quando conduzam a um desequilíbrio significativo entre as partes. Ademais, qualquer cláusula que exclua ou limite, de forma antecipada, o direito à resolução ou ao reembolso em caso de incumprimento é suscetível de ser considerada abusiva, nos termos do artigo 18.º da Lei de Defesa do Consumidor e do regime das cláusulas contratuais gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro.

Nos termos do artigo 433.º do Código Civil, a resolução do contrato tem efeitos retroativos, implicando a restituição de tudo o que tiver sido prestado. Assim, resolvido o contrato por incumprimento da Reclamada, assiste ao Reclamante o direito à restituição da quantia de 154,99 Euros, correspondente ao preço pago pelo serviço que nunca foi prestado.

Em face do exposto, conclui o Tribunal Arbitral que se encontram reunidos os pressupostos legais para a resolução do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, bem como para a condenação da Reclamada no reembolso da quantia paga pelo Reclamante, no montante de 154,99 Euros.

5. Decisão

Face ao exposto, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a reclamação procedente;
- b) Declarar a resolução do contrato de prestação de serviços celebrado entre o Reclamante e a Reclamada;
- c) Condenar a Reclamada a reembolsar ao Reclamante a quantia de 154,99 Euros, correspondente ao valor pago pelo serviço não prestado.

Notifique-se.

Porto, 17.12.25

A Juiz-Árbitro,

Mania do Mimoso