

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamada o direito à devolução da quantia paga no montante de 1663,20 € em virtude dos tratamentos de estética efetuados e que a mesma alega sem resultados visíveis.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A reclamante celebrou com a Reclamada, em 26.02.25, um contrato de prestação de serviços de estética, doc 1;
2. O Tratamento de estética destinava-se à eliminação de gordura localizada no baixo ventre e flancos;
3. A Reclamante alegou que o tratamento era composto por sessões de [REDACTED] e consultas de nutrição, cujo valor ascendeu a 1663,20€, doc 2;
4. Do documento apresentado e junto aos autos constam 16 tratamentos: 1 de pressoterapia, 8 terapêutica radiofrequência ativação muscular dinâmica V, 8 terapêutica radiofrequência ativação muscular dinâmica II e 5 consultas de nutrição;
5. A reclamante disse que os tratamentos foram realizados entre março e junho de 2025;
6. A Reclamante alegou que fora informada que o método era inovador e que produziria bons resultados;
7. A Reclamante alegou ainda que não obteve resultados;
8. A Reclamante disse que comunicou à Reclamada um email chamando a sua atenção para os estranhos indicadores de satisfação dos clientes da Reclamada, doc 3;

9. A Reclamante referiu que na reclamação apresentada propôs pagar as consultas de nutrição ao preço de mercado e ser ressarcida do restante montante que pagou, doc 4;
10. A Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 5;
11. A Reclamada alegou que a Reclamante assinou o devido consentimento informado, declarando ter compreendido a natureza dos tratamentos e impossibilidade de se garantirem resultados específicos quantificados, doc 1;
12. A Reclamada alegou ainda que a Reclamante obteve alguns resultados, de acordo com os relatórios de bioimpedância realizados no início e no final do tratamento, docs juntos com a contestação;
13. A Reclamada sublinha que dos relatórios contam varias informações, enfatizando uma perda de peso de 3,5kg, 4 pontos de gordura percentual, ganho de 1,2kg de massa magra, diminuição de gordura visceral de 1,0, diminuição de 10 anos de idade metabólica e índice de massa corporal 1,3, docs juntos com a contestação;
14. A Reclamada referiu ainda os inúmeros emails trocados com a Reclamante, exigindo esta o reembolso, não se disponibilizando para uma outra solução, doc 4;
15. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], marido da Reclamante, declarou que disseram sua mulher que teria resultados em 8 sessões e que tinha de decidir pois estavam em uma campanha com 40% e que a poderia aproveitar;
16. A testemunha disse que os resultados na sua mulher foram muito fracos;
17. A testemunha disse ainda que prometeram resultados visíveis, que enfatizaram os pontos positivos, apenas com o intuito comercial;
18. A testemunha declarou que foi sempre levar a sua mulher aos tratamentos e que no final não notou perda de peso;

19. A testemunha da Reclamada [REDACTED], consultora clínica, cosmetologista, declarou que fez a avaliação da Reclamante, que se focalizam nos aspetos a tratar, procurando traçar o caminho para a atingir o fim pretendido;
20. A testemunha disse que a Reclamante pretendia perder volume abdominal e que face aos problemas apresentados recomendou [REDACTED], para uma atuação dinâmica, muscular com tonificação;
21. A testemunha explicou pormenorizadamente os procedimentos, chamando a atenção que cada cliente é um caso e que os procedimentos recomendados devem ser seguidos para obter resultados;
22. A testemunha chamou sublinhou ainda a diversidade de resultados de paciente para paciente, sublinhando que nunca afirmam quais irão ser os resultados, pois tal consubstancia variáveis que importa considerar em cada caso.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por declaração: 2, 5, 6, 15, 18 (relativamente ao facto de o marido levar a mulher aos tratamentos), 19, 20, 21, 22.

Por prova documental: 1, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

Factos não provados: 7, 8, 16, 17, 18 (relativamente aos não resultados).

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à factualidade dada como provada e não provada resultou da apreciação crítica, conjugada e ponderada de toda a prova produzida em audiência de julgamento, designadamente da prova documental junta aos autos, das declarações das partes e dos depoimentos das

testemunhas inquiridas, apreciados à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, quanto à existência do contrato de prestação de serviços de estética celebrado entre as partes, bem como à sua data, natureza e conteúdo essencial, o Tribunal formou a sua convicção com base no documento contratual junto aos autos (doc. 1), cujo teor não foi impugnado, mostrando-se claro que a Reclamante subscreveu o contrato e o respetivo consentimento informado, no qual declara ter compreendido a natureza dos tratamentos propostos e a impossibilidade de garantia de resultados concretos e quantificados.

Resultou igualmente provado, por força da prova documental junta (docs. 2, 3, 4 e 5), que os tratamentos contratados se destinavam à eliminação de gordura localizada no baixo ventre e flancos, integrando sessões de tratamentos não invasivos, designadamente [REDACTED], bem como consultas de nutrição, pelo valor global de 1.663,20 €, e que a Reclamante apresentou reclamação junto da Reclamada e no respetivo livro de reclamações, tendo proposto uma solução de reembolso parcial.

No que respeita à realização dos tratamentos e ao período temporal em que os mesmos ocorreram, o Tribunal considerou credíveis as declarações da Reclamante, corroboradas pela documentação junta, dando-se como assente que os tratamentos decorreram entre março e junho de 2025.

Relativamente à informação prestada à Reclamante sobre o método utilizado, ficou provado que a Reclamante foi informada de que se tratava de um método inovador, tendo tal resultado das suas declarações e da normalidade do discurso comercial associado a este tipo de serviços, não se tendo, contudo, demonstrado que lhe tenha sido assegurado um resultado certo, específico e garantido.

Quanto aos resultados obtidos, o Tribunal atribuiu particular relevância à prova documental apresentada pela Reclamada, consubstanciada nos relatórios de bioimpedância realizados no início e no final do tratamento, dos quais constam dados objetivos relativos à evolução corporal da Reclamante, designadamente

perda de peso, redução da percentagem de gordura, diminuição da gordura visceral, ganho de massa magra e melhoria de indicadores metabólicos. Tais documentos não foram tecnicamente contrariados nem infirmados por prova pericial ou documental de igual valor científico, pelo que mereceram credibilidade.

O depoimento da testemunha da Reclamada, [REDACTED], revelou-se coerente, consistente e tecnicamente sustentado, demonstrando conhecimento direto do caso concreto e explicando, de forma clara e circunstanciada, que os tratamentos são personalizados, dependem de múltiplos fatores individuais e que nunca são garantidos resultados uniformes ou previamente quantificáveis. O seu depoimento foi considerado isento e compatível com a documentação clínica junta.

Por sua vez, o depoimento da testemunha da Reclamante, [REDACTED], marido da Reclamante, foi valorado com as naturais reservas decorrentes da sua relação de proximidade e interesse no desfecho da causa. Embora tenha descrito a perceção subjetiva de ausência ou fraca visibilidade de resultados, tal perceção não foi corroborada por elementos objetivos, nem se mostrou suficiente para infirmar os dados técnicos constantes dos relatórios clínicos. Acresce que o próprio depoimento revelou-se assente em impressões pessoais e não em medições concretas ou avaliações técnicas.

Assim, não resultou provado que a Reclamante não tenha obtido quaisquer resultados com os tratamentos, nem que lhe tenham sido prometidos resultados visíveis e garantidos em número certo de sessões, com intuito meramente comercial. Do mesmo modo, não se deu como provado que os tratamentos tenham sido totalmente ineficazes, antes se tendo apurado a existência de alguma evolução positiva, ainda que eventualmente aquém das expectativas subjetivas da Reclamante.

Por fim, o Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios emergentes da audiência de julgamento, designadamente a dinâmica da relação entre as partes, a troca de comunicações posteriores ao tratamento e a posição inflexível assumida pela Reclamante quanto à exigência de reembolso,

elementos que contribuíram para a formação da convicção global do julgador, sem, contudo, alterarem a factualidade essencial dada como provada ou não provada.

Em face do exposto, o Tribunal formou a sua convicção nos termos acima descritos, fixando a matéria de facto conforme enunciado.

3. Do Direito

A questão jurídica a decidir nos presentes autos consiste em apurar se assiste à Reclamante o direito à restituição da quantia de 1.663,20 €, paga no âmbito de um contrato de prestação de serviços de estética, com fundamento na alegada inexistência de resultados visíveis obtidos com os tratamentos efetuados.

Qualificação jurídica do contrato

O contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de prestação de serviços, nos termos do disposto no artigo 1154.º do Código Civil, mediante o qual a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços de estética não invasivos, mediante retribuição, sem subordinação jurídica.

Trata-se, ainda, de um contrato celebrado entre um profissional e um consumidor, pelo que lhe são aplicáveis as normas de proteção do consumidor, designadamente as constantes da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sem prejuízo da aplicação do regime geral das obrigações.

Obrigação de meios versus obrigação de resultado

No âmbito da responsabilidade contratual, importa distinguir entre obrigações de resultado e obrigações de meios.

Nas obrigações de resultado, o devedor compromete-se a alcançar um resultado específico e determinado, bastando ao credor demonstrar a não verificação desse resultado para que se presuma o incumprimento. Pelo contrário, nas obrigações de meios, o devedor apenas se vincula a empregar

diligentemente todos os meios adequados e conformes às *leges artis*, não garantindo, contudo, a obtenção de um resultado concreto, recaindo sobre o credor o ónus de demonstrar que o devedor não atuou com a diligência exigível.

A jurisprudência e a doutrina são uniformes em qualificar as prestações de natureza médica, paramédica, estética não invasiva e similares como obrigações de meios, atenta a multiplicidade de fatores endógenos e exógenos que influenciam o resultado final, muitos deles alheios à esfera de controlo do prestador do serviço, designadamente características fisiológicas do cliente, estilos de vida, alimentação, adesão às recomendações clínicas e resposta individual do organismo.

No caso concreto, os tratamentos de estética não invasivos objeto do contrato — designadamente sessões de radiofrequência e ativação muscular, associados a consultas de nutrição — inserem-se claramente neste tipo de prestação, não sendo possível, nem exigível, a garantia de um resultado certo, uniforme ou previamente quantificável.

Tal qualificação resulta, aliás, expressamente reforçada pelo teor do consentimento informado subscrito pela Reclamante, no qual esta declara ter compreendido que os resultados dependem de múltiplos fatores individuais e que não podem ser garantidos resultados específicos, documento esse que não foi impugnado quanto à sua validade ou conteúdo.

Inexistência de incumprimento contratual

Nos termos do artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, o devedor cumpre a obrigação quando atua com a diligência de um bom pai de família, sendo que, em sede de obrigação de meios, o incumprimento apenas se verifica quando se demonstra que o prestador não empregou os cuidados, a técnica e a diligência adequados.

No caso *sub judice*, não logrou a Reclamante demonstrar que a Reclamada tenha atuado de forma negligente, imperita ou desconforme às regras da boa prática profissional. Pelo contrário, resultou provado que:

- os tratamentos foram efetivamente realizados;

- foi efetuada avaliação prévia da Reclamante;
- os procedimentos foram explicados de forma detalhada;
- foram realizados acompanhamentos e medições técnicas;
- existiram resultados mensuráveis, ainda que eventualmente aquém das expectativas subjetivas da Reclamante.

A mera frustração das expectativas pessoais da Reclamante quanto à visibilidade dos resultados não é, por si só, suficiente para consubstanciar incumprimento contratual, sobretudo quando não ficou provado que lhe tenha sido garantido um resultado certo ou que a prestação tenha sido deficiente ou inadequada.

Importa salientar que, em sede de obrigação de meios, não basta alegar a inexistência ou insuficiência de resultados; impunha-se à Reclamante demonstrar que a Reclamada não utilizou os meios adequados ou que atuou em violação das *leges artis*, ónus probatório que não foi satisfeito.

Inexistência de direito à restituição do preço

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, a responsabilidade contratual pressupõe o incumprimento, o dano e o nexo de causalidade entre ambos. Não se tendo apurado qualquer incumprimento imputável à Reclamada, inexistente fundamento legal para a restituição da quantia paga.

Acresce que não se verificam os pressupostos do enriquecimento sem causa, previstos no artigo 473.º do Código Civil, uma vez que a prestação foi efetivamente realizada e correspondeu a serviços concretamente prestados, não se mostrando ilegítimo o recebimento da quantia paga.

Também à luz do regime da defesa do consumidor não se vislumbra qualquer prática enganosa ou violação do dever de informação que permita sustentar a resolução do contrato ou a restituição do preço, não tendo sido demonstrado que a Reclamante tenha sido induzida em erro por promessas falsas ou garantias inexistentes.

Em face do exposto, conclui o Tribunal que o contrato celebrado entre as partes consubstancia uma obrigação de meios, tendo a Reclamada cumprido a sua prestação com a diligência exigível, não se verificando qualquer incumprimento contratual.

Não assiste, por conseguinte, à Reclamante o direito à devolução da quantia de 1.663,20 €, im procedendo o pedido por falta de fundamento legal.

4. Decisão

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a reclamação improcedente, por não provada;
- b) Absolver a Reclamada do pedido de restituição da quantia de 1.663,20 €;

Notifique-se.

Porto, 11.01.26

A juiz árbitro,

Mania pã Mimoso