

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito ao cancelamento do contrato de prestação de serviços de *personal trainer* que celebrou com a Reclamada, sem qualquer penalização, à devolução da quantia de 605,00€ relativa a sessões que não foram realizadas e uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 300,00€.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de *personal trainer* (PT), tendo pago o montante de 660,00€, docs 1 e 2;
2. A Reclamante alegou no momento da contratação, assumiu particular importância, para a decisão de contratar com a Reclamada, a escolha do *personal trainer*;
3. A Reclamante referiu que a escolha recaiu sobre o *personal trainer* ■■■, dada a avaliação realizada à Reclamante e à necessidade de acompanhamento específico face à condição clínica de trombofilia que a Reclamante padece;
4. A Reclamante sublinhou que foram as condições de saúde que pesaram na escolha do *personal trainer* ■■■;
5. A Reclamante declarou que após o início de vigência do contrato, o PT ■■■, por três vezes consecutivas, sem qualquer aviso prévio, não apareceu às sessões de treino agendadas, justificando que se esquecera ou que se encontrava em viagem, doc 6, paginas 15 a 40;
6. A Reclamante referiu que, face às circunstâncias, não poderia continuar a ser acompanhada por alguém que não cumpria os compromissos assumidos;
7. A Reclamante disse que a Reclamada não lhe apresentou qualquer alternativa para a substituição do PT ■■■;

8. A Reclamante solicitou à Reclamada o cancelamento do contrato, bem como a devolução da quantia (paga) relativamente a sessões não usufruídas, docs 3 a 22;

9. A Reclamante declarou que a Reclamada nunca devolvera a referida quantia, docs 3 a 22;

10. A Reclamante esclareceu que somente após o referido cancelamento é que a Reclamada lhe ofereceu a possibilidade de ser acompanhada por outros profissionais;

11. A Reclamada alegou que não aceitou dado que as metodologias de treino apresentadas não correspondiam ao que tinha inicialmente sido acordado;

12. A Reclamada alegou ainda que o plano inicial estava voltado para a aceleração do metabolismo e que tal necessidade estava relacionada com a sua condição clínica de trombofilia.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam todos os factos.

Prova documental: 1, 5, 8, 9.

Prova por declaração: 2, 3, 4, 6, 7, 10, 11, 12.

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

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pela Reclamante em audiência de julgamento, bem como dos factos acessórios apurados.

Desde logo, resultou inequivocamente demonstrada a celebração de um contrato de prestação de serviços de *personal trainer* entre a Reclamante e a Reclamada, bem como o pagamento, por parte da Reclamante, do montante global de 660,00€, conforme comprovam os documentos juntos sob os n.os 1 e 2, cuja autenticidade e veracidade não foram impugnadas.

O Tribunal considerou credíveis e coerentes as declarações da Reclamante quanto às circunstâncias que presidiram à celebração do contrato, nomeadamente a relevância determinante da escolha do *personal trainer* específico — o PT ■■■ — para a sua decisão de contratar. Tal facto foi corroborado pelas suas declarações firmes, espontâneas e consistentes, bem como pelos elementos documentais juntos, dos quais resulta que a avaliação inicial e o plano de acompanhamento foram pensados tendo em conta a condição clínica da Reclamante, concretamente a trombofilia de que padece.

Ficou igualmente provado que as condições de saúde da Reclamante assumiram especial importância na escolha do referido *personal trainer*, tendo sido este fator decisivo para a confiança depositada na Reclamada. As declarações da Reclamante revelaram-se claras ao explicar que necessitava de um acompanhamento específico, adequado à sua condição clínica, o que foi tido em conta pelo Tribunal como compatível com as regras da experiência comum em situações de contratação de serviços personalizados de treino físico.

No que respeita ao incumprimento contratual, o Tribunal deu como provado que o *personal trainer* designado faltou, por três vezes consecutivas, às sessões previamente agendadas, sem qualquer aviso prévio, apresentando posteriormente justificações relacionadas com esquecimento ou deslocações em viagem. Tal factualidade encontra suporte nos documentos juntos sob o n.º 6, designadamente nas comunicações trocadas entre as partes, bem como nas declarações da Reclamante, que se mostraram consistentes, detalhadas e não contrariadas por qualquer outro meio de prova, tanto mais que a Reclamada não compareceu à audiência para apresentar versão alternativa dos factos.

Perante tais ausências reiteradas e injustificadas, o Tribunal considerou igualmente provado que a Reclamante perdeu a confiança no acompanhamento prestado, entendendo não estarem reunidas as condições para a continuação da relação contratual, o que se afigura razoável e conforme à normalidade das relações contratuais assentes na confiança e no cumprimento pontual das obrigações assumidas.

Resultou ainda provado que a Reclamada não apresentou, naquele momento, qualquer alternativa concreta para substituição do *personal trainer* inicialmente escolhido, circunstância confirmada pelas declarações da Reclamante e pela ausência de prova em sentido contrário.

Ficou igualmente demonstrado que a Reclamante solicitou o cancelamento do contrato e a devolução das quantias pagas relativamente às sessões não usufruídas, conforme resulta da extensa prova documental junta sob os n.os 3 a 22, composta por comunicações escritas dirigidas à Reclamada. Da análise desses documentos resulta, de forma clara, que a Reclamada não procedeu à devolução da quantia reclamada, no valor de 605,00€.

O Tribunal deu também como provado que apenas após o pedido de cancelamento do contrato a Reclamada apresentou à Reclamante a possibilidade de acompanhamento por outros profissionais. Contudo, ficou igualmente assente que a Reclamante não aceitou tal solução, por considerar que as metodologias de treino propostas não correspondiam ao plano inicialmente acordado, o qual estava orientado para a aceleração do metabolismo em função da sua condição clínica de trombofilia.

Por fim, a ausência da Reclamada na audiência de julgamento arbitral, apesar de regularmente citada, foi valorada pelo Tribunal nos termos legais, não como confissão, mas como ausência de contraditório, reforçando a credibilidade da versão apresentada pela Reclamante, que se mostrou lógica, coerente e sustentada por prova documental bastante.

Em face de todo o exposto, e da apreciação global da prova produzida, o Tribunal formou a sua convicção quanto à veracidade de todos os factos dados como provados.

4.Do Direito

Qualificação Jurídica do Contrato

O contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada configura juridicamente um contrato de prestação de serviços, nos termos do disposto no artigo 1154.º do Código Civil, através do qual a Reclamada se obrigou a prestar

à Reclamante serviços de acompanhamento personalizado de treino físico, mediante o pagamento de um preço.

Atendendo a que a Reclamante celebrou o contrato na qualidade de consumidora, para fins não profissionais, e que a Reclamada atua no exercício de uma atividade económica organizada, é igualmente aplicável o regime jurídico da defesa do consumidor, consagrado na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, bem como o regime das cláusulas contratuais gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na medida em que estejam em causa condições contratuais previamente elaboradas pela Reclamada.

Trata-se ainda de um contrato *intuitu personae*, uma vez que a escolha do *personal trainer* específico constituiu elemento essencial e determinante da vontade contratual da Reclamante, atentas as suas condições de saúde e a necessidade de acompanhamento especializado.

Incumprimento Contratual

Nos termos do artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, o devedor deve cumprir a obrigação segundo a boa-fé, exigindo-se um comportamento leal, diligente e conforme à confiança criada na contraparte.

Resultou provado que o *personal trainer* designado faltou, por três vezes consecutivas, às sessões de treino previamente agendadas, sem qualquer aviso prévio, apresentando apenas justificações posteriores relacionadas com esquecimento ou deslocações pessoais. Tal conduta configura um incumprimento culposo da obrigação contratual, imputável à Reclamada, nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil, uma vez que esta é responsável pelos atos dos seus colaboradores ou auxiliares no cumprimento da obrigação.

O incumprimento reiterado e injustificado das sessões de treino comprometeu de forma grave a execução do contrato, afetando a confiança da Reclamante e frustrando a finalidade essencial do mesmo, tanto mais que se tratava de um serviço personalizado, condicionado por necessidades clínicas específicas.

Direito à Resolução do Contrato

Nos termos do artigo 801.º, n.º 2, do Código Civil, quando o incumprimento da obrigação assume natureza definitiva, assiste ao credor o direito de resolver o contrato. Ainda que assim não se entenda, o artigo 808.º do Código Civil prevê que o incumprimento reiterado e relevante pode legitimar a resolução contratual quando torne inexigível à parte lesada a manutenção do vínculo contratual.

No caso em apreço, as faltas sucessivas do *personal trainer*, sem aviso prévio, aliadas à ausência de solução alternativa atempada por parte da Reclamada, consubstanciam um incumprimento grave, tornando inexigível à Reclamante a continuação do contrato.

Acresce que a posterior proposta de substituição do *personal trainer*, apresentada apenas após o pedido de cancelamento, não é suficiente para sanar o incumprimento já verificado, sobretudo quando a escolha inicial do profissional foi determinante para a celebração do contrato, atentas as condições de saúde da Reclamante.

Assim, encontra-se juridicamente legitimado o exercício do direito de resolução do contrato por parte da Reclamante, sem qualquer penalização, nos termos gerais do direito civil e dos princípios da boa-fé contratual.

Restituição das Quantias Pagas

A resolução do contrato tem, nos termos do artigo 433.º do Código Civil, efeitos retroativos, implicando a restituição de tudo o que tiver sido prestado por ambas as partes.

Resultou provado que a Reclamante pagou o montante global de 660,00€, tendo usufruído apenas de parte das sessões contratadas, permanecendo por realizar sessões no valor de 605,00€. A Reclamada, ao não proceder à restituição dessa quantia, manteve-se numa situação de enriquecimento sem causa, proibida pelo artigo 473.º do Código Civil.

Consequentemente, assiste à Reclamante o direito à restituição da quantia de 605,00€, correspondente às sessões não realizadas, por inexistir causa justificativa para a sua retenção.

Responsabilidade Civil e Danos Não Patrimoniais

Nos termos do artigo 483.º, n.º 1, do Código Civil, aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação.

O artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil prevê a indemnização por danos não patrimoniais sempre que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

No caso concreto, o incumprimento contratual da Reclamada gerou na Reclamante sentimentos de frustração, ansiedade e insegurança, particularmente relevantes atendendo à sua condição clínica de trombofilia e à confiança depositada num acompanhamento especializado que acabou por não se concretizar. Tais danos não patrimoniais ultrapassam o mero incómodo ou aborrecimento, atingindo uma gravidade suficiente para merecer tutela jurídica.

Atendendo aos critérios de equidade previstos no artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil, bem como às circunstâncias do caso concreto, designadamente a intensidade do dano, o grau de culpa da Reclamada e a função compensatória da indemnização, considera-se adequado e proporcional o montante indemnizatório de 150,00€, a título de danos não patrimoniais.

Em face do exposto, conclui-se que:

- A Reclamada incorreu em incumprimento contratual culposos;
- A Reclamante exerceu legitimamente o direito à resolução do contrato, sem penalização;

- A Reclamada está obrigada à restituição da quantia de 605,00€, correspondente às sessões não realizadas;

Estão verificados os pressupostos da responsabilidade civil por danos não patrimoniais, sendo devida à Reclamante uma indemnização no montante de 150,00€.

5. Decisão

Em face do exposto, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Declarar resolvido o contrato de prestação de serviços de *personal trainer* celebrado entre a Reclamante e a Reclamada, sem qualquer penalização para a Reclamante;
- b) Condenar a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de 605,00€, correspondente às sessões de treino não realizadas;
- c) Condenar a Reclamada no pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no montante de 150,00€;
- d) Condenar a Reclamada no pagamento das taxas de arbitragem.

Notifique-se.

Porto, 26.01.26

A juiz árbitro,

