

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 125/2026

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei as partes têm que cumprir com o que for contratado e convencionado.

III - O incumprimento contratual imputável à reclamada pela prestação serviços permite ao consumidor a resolução do contrato e o respetivo ressarcimento.

1. Identificação das partes

Reclamantes: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do novo Regulamento Harmonizado do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 25 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelos reclamantes, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado pelos mesmos que adquiriram três vouchers constantes nos autos, com o intuito de se oferecer uma prenda de aniversário.

Tal como pode ser consultado com pormenor nos autos, há a alegação de que foram gastos €488.98, sem poderem nunca realizar os dois saltos e usar o pack de vídeo e foto adquiridos, apesar de todas as tentativas para a marcação, remarcação e contactos com a empresa reclamada, que ia apresentando desculpas e remarcando por motivos a que os aqui reclamantes são alheios.

Considerando-se lesados e que a dita não cumpriu com o contratado nem nenhuma resposta plausível lhes dá vieram requerer a este tribunal a determinação da resolução dos contratos de prestação de serviços em causa, e o respetivo reembolso da quantia paga, ficando sem efeito os vouchers que em nada conseguiram usar.

A Reclamada nunca apresentou contestação escrita e estando devidamente notificada não esteve presente em sede de audiência nem se fez representar.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, e à documentação entregue, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€488.98** (quatrocentos e oitenta e oito euros e noventa e oito cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a reclamante [REDACTED], estando ainda em representação do outro reclamante Sr. [REDACTED] conforme procuração.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, sendo que tal à luz do Regulamento e da LAV não é impeditivo do prosseguimento dos autos, nem resulta em qualquer penalização para as partes, podendo o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido a parte presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. Os reclamantes adquiriram em momentos diferentes, três vouchers de serviços vendidos pela Reclamada para poderem usufruir dos mesmos.
- b. A saber Voucher 250520698, para um salto de paraquedas em nome de [REDACTED], pago a 21.05.2025, pelo valor de €199.99;
- c. Voucher 250520711, para um pack de fotos + vídeo, em nome de [REDACTED], pago a 28.05.2025, pelo valor de €99;
- d. Voucher 620716, para um salto de paraquedas, em nome de [REDACTED], pago a 03.06.2025, pelo valor de €189.99,
- e. Perfazendo um valor total de €488.98 de aquisições em vouchers de serviços,
- f. Sendo a reclamada uma prestadora de serviços em equipa na área de paraquedismo.
- g. Os reclamantes após a aquisição e ao longo dos meses, têm tentado usufruir dos serviços pagos e contratados
- h. Mas sempre com indicações diferentes há mais de 6 meses que vêm a possibilidade adiada, sem justificações plausíveis.
- i. Tendo formalizado queixa e solicitado o reembolso em diversos emails destacando-se os mais recentes a 29.12.2025, 09.01.2026 e 16.01.2026.
- j. Sempre sem resposta
- k. E sem possibilidade de usufruir dos serviços pagos.
- l. Comprovando-se o incumprimento definitivo do contrato realizado preconizado pelos três vouchers nos autos.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que a Reclamada não tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,
- b. Face às informações prestadas, às expetativas dadas e à ausência de respostas ao que foi colocado.

c. Que tenha sido prestada assistência, informação, acompanhamento devido aos consumidores reclamantes, bem como paga qualquer compensação pelo sucedido.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado através de três vouchers, emitidos em maio e junho de 2025 conforme matéria factual, para a prestação de serviços de salto de paraquedas (um para cada um dos visados) e um pack de fotos e vídeo.

Sendo propósito dos reclamantes usufruir e celebrar uma data especial, viram o seu propósito ser logrado apesar do valor total investido de €488.98.

Desta feita teremos de sublinhar que a Lei n.º 24/96, de 31 de julho veio assim regular os direitos dos consumidores.

E daqui se ressaltam os termos do direito vigente quanto ao prestador do serviço encontrar-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da lei supracitada.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os serviços deveriam ser prestados por marcação/agendamento, que tentaram os reclamantes por diversas vezes cometer, mas sempre sem conseguir ver os serviços serem prestados, com vista a satisfazer os fins a que se destinavam aqueles três vouchers adquiridos, e a responder de forma adequada às legítimas expectativas causadas nos consumidores, que apenas se tornaram clientes da reclamada por essa prestação que não pode ser ignorada por este tribunal.

Não se está aqui a colocar em causa uma má prestação de serviços ou falta de conformidade.

Mas sim coloca-se em discussão a impossibilidade de cumprimento do que fora contratado, e assim a falta de interesse dos consumidores em manter estes vouchers já pagos, mas que não conseguem ver ser concretizados.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor total antecipado de 3 vouchers para realizar dois saltos de paraquedas e um pack de vídeo e fotos, mas que nunca prestou e continua sem poder prestar, nem devolvendo o valor.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que 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.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«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. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

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.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir aos consumidores reclamantes que solicitem o devido reembolso, face ao incumprimento em causa.

Sempre se acrescente em termos de direito poder aludir-se aqui à aplicação do artigo:

«Artigo 790.º

(Impossibilidade objectiva)

1. A obrigação extingue-se quando a prestação se torna impossível por causa não imputável ao devedor.

2. Quando o negócio do qual a obrigação procede houver sido feito sob condição ou a termo, e a prestação for possível na data da conclusão do negócio, mas se tornar impossível antes da verificação da condição ou do vencimento do termo, é a impossibilidade considerada superveniente e não afecta a validade do negócio.»

Deste modo e como supra indicado considera o tribunal estarmos perante uma prestação que se tornou impossível face ao lapso temporal de espera e a ausência de resposta, demonstrando que os reclamantes nos termos do art. 808.º CC têm uma perda de confiança nessa mesma prestação e do interesse em tal, considerando os efeitos do incumprimento. Do próprio n.º 2 do art. 808.º CC pode entender-se ainda que estipula que a perda de interesse é

apreciada objetivamente, não se verificando que haja margem para outra solução que não a resolução.

Por fim acrescente-se que quanto à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando o aqui reclamado.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de resolução entendemos que a pretensão dos consumidor é passível de ser atendida pelo direito, sem que haja sequer necessidade de aludir aos pressupostos da responsabilidade civil, visto não estar aqui a ser peticionada nenhuma compensação, mas tão só o reembolso dos vouchers pagos de forma antecipada e impossibilitados de usufruir.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer o Reclamada prova do seu cumprimento contratual, termos em que tem de proceder o pedido de resolução dos contratos realizados, e haver reembolso integral do valor pago pelos reclamantes para o IBAN que os mesmos indiquem.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos

custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que *“o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...)”*

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pagamento de €488.98 para o IBAN que os Reclamantes indicarem.

Deposite e notifique.

Porto, 09 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos