

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1389_2026.

Demandante: **AMR.**

Demandada: **Lda..**

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 suspensão contratual motivada por razões de saúde implicará o pagamento das mensalidades e uma taxa 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, e quebrou, irremediavelmente, a confiança da demandante na relação contratual estabelecida com a demandada; **3.º** A cláusula contratual que consagra o direito à cobrança das mensalidades durante a suspensão contratual motivada por razões de saúde e a cobrança de uma taxa, 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 devolver à demandante as quantias retidas ilegalmente e constitui justa causa para a resolução contratual.

I. - Relatório:

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

A demandante **AMRa** residente na rua da, Nogueira da Regedoura, em Santa Maria da Feira, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **1389_2026**, contra a demandada **“...., Lda.”**.

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.º 24/96, 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 a devolver-lhes as quantias que alega terem sido retidas ilegalmente por aquela e a resolução contratual com fundamento na violação do contrato e na quebra de confiança na relação contratual e na demandada.

A demandada não interveio na fase de arbitral deste processo, não tendo apresentado contestação escrita ou oral, nem comparecido na audiência arbitral.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 18.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 18.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 18.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 15.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 18.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 27-07-2026, pelas 14:15.

A demandante encontrava-se presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou a tentativa de conciliação prevista no **artigo 15.º** do regulamento do CICAP.

Nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 35.º/3**, da Lei da Arbitragem Voluntária, a ausência das partes na audiência arbitral não impede o prosseguimento deste processo, designadamente que seja proferida a sentença arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pelo Ex.mo Senhor Secretário do CICAP presente na audiência arbitral.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: **Omissão de apresentação de contestação pela demandada:**

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CICAP, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante”*.

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pela demandante.

Conclui-se, então, que 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 que este tribunal condene a demandada a devolver-lhes as quantias que alega terem sido retidas ilegalmente por aquela e na resolução contratual com fundamento na violação do contrato e na quebra de confiança na relação contratual e na demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€10,00** (dez euros), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 27.º/2** do Regulamento do CICAP com os fundamentos acima enunciados.

Questão Prévia: **Inutilidade Superveniente Parcial da Lide Arbitral:**

A demandante peticiona a condenação da demandada na restituição de €50,00, correspondente à mensalidade do mês de março, que alega ter sido indevidamente cobrada.

Sucedendo que, no decurso dos presentes autos, a demandada procedeu à restituição daquela quantia à demandante, facto por esta expressamente confirmado nas declarações de parte prestadas em audiência arbitral.

Tendo a quantia peticionada sido integralmente restituída, encontra-se satisfeita a pretensão correspondente a este pedido, deixando, conseqüentemente, de subsistir qualquer utilidade na apreciação e decisão do mesmo.

Verifica-se, assim, quanto a esta concreta pretensão, uma situação de inutilidade superveniente parcial da lide arbitral, determinante da extinção da instância nessa parte,

porquanto a satisfação da pretensão da demandante ocorrida na pendência da ação tornou desnecessária e inútil a pronúncia do Tribunal sobre o respetivo mérito.

Em consequência, julga-se extinta a instância, por inutilidade superveniente da lide, quanto ao pedido de restituição de €50,00 correspondente à mensalidade do mês de março, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 44.º/3-alínea c)**, da LAV, aplicável por remissão expressa do **artigo 27.º/2**, do regulamento do CICAP.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

A fundamentação da decisão arbitral quanto à matéria de facto constitui uma exigência essencial do processo equitativo e do próprio Estado de Direito, assumindo particular relevância enquanto garantia de transparência, controlo jurisdicional e legitimação da atividade decisória do tribunal arbitral.

A motivação da resposta à matéria de facto não se esgota numa mera enumeração dos factos provados e não provados, antes impondo a explicitação crítica do percurso cognitivo e valorativo seguido pelos árbitros na apreciação da prova produzida

No ordenamento jurídico português, a exigência de fundamentação das decisões jurisdicionais encontra assento constitucional no **artigo 205.º/1**, da Constituição da República Portuguesa (CRP), segundo o qual “*1. As decisões dos tribunais que não sejam de mero expediente são fundamentadas na forma prevista na lei. (...)*”.

Embora os tribunais arbitrais não integrem, em sentido estrito, a organização judiciária estadual, exercem função jurisdicional, encontrando-se igualmente sujeitos às exigências estruturantes de fundamentação, imparcialidade e racionalidade decisória, e, sobretudo, têm reconhecimento constitucional no **artigo 209.º/3**, da CRP, que dispõe que “*3. A lei determina os casos e as formas em que os tribunais previstos nos números anteriores se podem constituir, separada ou conjuntamente, em tribunais de conflitos.*”.

A fundamentação da sentença arbitral emerge, assim, como corolário dos princípios do contraditório, da igualdade das partes e da tutela jurisdicional efetiva, consagrados nos **artigos 20.º e 202.º** da CRP.

A nível infraconstitucional, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), prevê expressamente, no **artigo 42.º/3**, que a sentença arbitral deve ser fundamentada, salvo se as partes tiverem dispensado essa exigência ou se a decisão resultar de acordo entre elas.

A fundamentação deve abranger tanto a matéria de direito como a matéria de facto sob pena de a decisão padecer de insuficiência estrutural suscetível de comprometer a sua validade.

A motivação da decisão sobre a matéria de facto desempenha diversas funções essenciais, desde logo permite às partes compreender as razões pelas quais determinados meios de prova foram considerados credíveis e outros desvalorizados, assegurando a transparência da decisão e prevenindo a arbitrariedade.

Simultaneamente, possibilita o controlo jurisdicional da sentença arbitral, designadamente em sede de ação de anulação prevista no **artigo 46.º** da LAV, sobretudo quando esteja em causa a violação de princípios fundamentais do processo arbitral.

A jurisprudência portuguesa tem reiteradamente afirmado que a fundamentação não pode ser meramente aparente, genérica ou conclusiva.

Exige-se uma motivação efetiva, ainda que sintética, apta a revelar o caminho lógico seguido pelo tribunal arbitral na formação da sua convicção.

Neste sentido, o Supremo Tribunal de Justiça tem vindo a afirmar que a fundamentação da decisão sobre a matéria de facto não se basta com a mera indicação dos meios de prova considerados, exigindo antes a explicitação do percurso lógico-racional que conduziu à formação da convicção do julgador (Acórdão de 24-11-2016 proferido nos autos do processo n.º1052/14.1TBBCL.P1.S1).

Particularmente relevante é a articulação entre o princípio da livre apreciação da prova e o dever de fundamentação.

Embora os árbitros beneficiem de ampla liberdade valorativa na apreciação dos meios probatórios, essa liberdade não equivale a discricionariedade arbitrária.

A convicção do tribunal arbitral deve assentar em critérios racionais, objetiváveis e controláveis, sendo precisamente a fundamentação o instrumento que exterioriza essa racionalidade decisória.

Em síntese, a fundamentação da sentença arbitral relativamente à matéria de facto não constitui uma mera formalidade procedimental, mas antes uma exigência essencial de validade, racionalidade e legitimidade da decisão jurisdicional arbitral.

Assim, finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela demandante, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis prestadas pela demandante, os documentos junto 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 prestação de serviços através do qual aquela poderia frequentar o ginásio desta mediante o pagamento de um preço mensal;
2. A demandante não negociou as cláusulas do contrato com a demandada;
3. A demandante limitou-se a aderir ao contrato apresentado pela demandada;
4. A demandada informou a demandante que poderia suspender o contrato, sem custos ou penalizações, por razões de saúde;
5. Em 05-02-2026, a demandante comunicou à demandada a sua intenção de suspender temporariamente o contrato, invocando motivos relacionados com gravidez avançada e posterior recuperação pós-parto, solicitando expressamente que, durante o período de suspensão, não lhe fosse aplicada qualquer taxa ou mensalidade;
6. Em 18-02-2026, a demandante reiterou, por correio eletrónico, o pedido de suspensão anteriormente formulado;
7. Em 27-02-2026, na sequência de contacto telefónico entre as partes, a demandante voltou a confirmar o pedido de suspensão do contrato;

8. Em 03-03-2026, foi debitada à demandante a totalidade da mensalidade correspondente ao mês de março de 2026, no valor de €35,10;
9. Em 09-03-2026, a demandada reconheceu parcialmente a existência de um erro relativamente à cobrança efetuada, propondo à demandante a restituição da quantia de €25,10, mediante levantamento presencial;
10. Em 31-03-2026, a demandante comunicou à demandada a sua intenção de cessar o contrato, invocando, para o efeito, a quebra de confiança na relação comercial;
11. Em 01-04-2026, a demandada efetuou uma tentativa de débito da mensalidade correspondente ao mês de abril de 2026;
12. Na mesma data, a demandante procedeu ao estorno do movimento bancário correspondente à referida tentativa de débito, por considerar que o contrato se encontrava suspenso;
13. Em 08-04-2026 a demandada reembolsou €25,10 à demandante referente à mensalidade de março, mantendo a retenção de €10,00 a título de taxa administrativa de suspensão;
14. No decurso dos presentes autos a demandada reembolsou €25,00,00 à demandada referente à mensalidade de março;
15. A demandante desconhecia, por não ter sido informada pela demandante, a existência da cláusula contratual que prevê que a suspensão contratual motivada por razões de saúde implicaria o pagamento das mensalidades e uma taxa;

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

IV. – Motivação:

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 junto aos autos com a reclamação inicial.

As declarações prestadas pela demandante foram valoradas pelo Tribunal não de forma isolada, mas em conjugação com a documentação junta aos autos, designadamente com as comunicações e demais elementos documentais respeitantes aos factos em discussão. A correspondência entre o teor das declarações prestadas em audiência e os elementos documentais constantes dos autos permitiu conferir consistência e credibilidade à versão dos factos apresentada pela demandante.

A análise conjugada destes meios de prova revelou-se, assim, essencial para a formação da convicção do Tribunal, permitindo estabelecer, com suficiente segurança, a sequência temporal dos acontecimentos e as circunstâncias em que ocorreram as comunicações entre as partes, os débitos efetuados e as subsequentes diligências realizadas pela demandante e pela demandada.

Não tendo sido produzidos quaisquer outros meios de prova suscetíveis de infirmar ou contrariar os elementos probatórios referidos, e considerando a sua apreciação conjunta, segundo as regras da experiência e da normalidade, o Tribunal considerou demonstrada a factualidade vertida nos factos n.ºs 1-15.

A finalidade da prova é a de permitir o conhecimento acerca da verdade dos enunciados fácticos do caso (cfr. Luís Filipe Pires Sousa “Direito Probatório Material Comentado”, Almedina, 2.^a edição, página 11).

As regras do ónus da prova estão consagradas no **artigo 342.º** do Código Civil nos termos seguintes: “1. *Aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.* 2. *A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.* 3. *Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.*”.

À demandante competia provar os factos que, segundo a norma substantiva aplicável, servem de pressuposto ao efeito jurídico por ela pretendido, ou seja, terá o ónus de provar os factos constitutivos correspondentes à situação de facto traçada na norma substantiva em que funda a sua pretensão (**artigo 342.º/1** do Código Civil).

À demandada incumbia a prova dos factos correspondentes à previsão (abstrata), da norma substantiva em que baseia a causa impeditiva, modificativa ou extintiva do efeito jurídico pretendido pela demandante. (**artigo 342.º/2** do Código Civil).

No que se refere ao ónus da prova, é habitual fazer-se a distinção entre ónus da prova subjetivo e objetivo, sendo que o primeiro visa determinar a parte sobre a qual recai o ónus de apresentar a prova de um facto controvertido ao passo que o segundo visa determinar a parte sobre a qual incide o risco da falta de prova desse facto.

Normalmente o risco da falta de prova de um facto incide sobre a parte onerada com a demonstração desse facto.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte da representante 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.

Das declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral não resultaram dúvidas para este Tribunal quanto ao desconhecimento, por parte daquela, da existência da cláusula contratual que previa que a suspensão do contrato por razões de saúde não determinaria a isenção do pagamento das mensalidades, implicando, pelo contrário, o pagamento de uma taxa associada à suspensão.

A demandante foi particularmente clara ao afirmar que, aquando da celebração do contrato, não tinha conhecimento da existência dessa cláusula, nem lhe foi prestada pela demandada qualquer informação que lhe permitisse conhecer, de forma prévia e esclarecida, as consequências económicas associadas à suspensão do contrato por motivos de saúde.

Do mesmo modo, das suas declarações resultou, de forma inequívoca, que, se tivesse tido conhecimento prévio da existência e do conteúdo dessa cláusula, designadamente da obrigação de continuar a suportar o pagamento das mensalidades e de uma taxa durante o período de suspensão, não teria celebrado o contrato com a demandada.

Deste modo a demandante cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos dos direitos invocados.

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 limitando-se, por isso, a assinar a minuta que lhes foi entregue pela demandada, recaía sobre esta 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.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 33.º/2**, consagra que a ausência de contestação não tem como consequência a aceitação das alegações da demandante, também não é menos verdade que este tribunal arbitral é livre de apreciar a conduta da demandada que, neste caso, optou por não participar na fase arbitral deste processo.

Não tendo a demandada intervindo na fase arbitral deste processo, designadamente fazendo a 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.

V. – Enquadramento de Direito:

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 a demandante do direito de retenção das taxas de inscrição e preço dos dispositivos de acesso a título de penalização pela cessação antecipada do contrato de prestação de serviços, a demandada violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de qualidade.

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 cláusula contratual que previa que a suspensão do contrato por razões de saúde não determinaria a isenção do pagamento das mensalidades, implicando, pelo contrário, o pagamento de uma taxa associada à suspensão, 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.

A cláusula contratual em causa 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 desobriga, por isso, a demandante do pagamento de qualquer quantia à demandada.

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, e da correspondente penalização.

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 absolvição da demandante do pagamento à demandada de qualquer quantia, seja a que título for, pela suspensão contratual motivada por razões de saúde, e a condenação da demandada na devolução da quantia retida ilegalmente, no caso €10,00.

A demandante pretende, ainda, que seja reconhecida a cessação do contrato, comunicada à demandada em 31-03-2026, com efeitos a maio de 2026, sem aplicação de qualquer penalização ou cobrança adicional.

Face à factualidade que resultou provada entende este Tribunal Arbitral que o pedido deve proceder.

Na verdade, a demandante comunicou à demandada, em 05-02-2026, a sua intenção de suspender temporariamente o contrato, tendo reiterado esse pedido em 18-02-2026 e novamente em 27-02-2026. Não obstante a insistência da demandante e a natureza da razão invocada para a suspensão, veio a ser debitada, em 03-03-2026, a totalidade da mensalidade correspondente ao mês de março.

Acresce que, conforme resultou igualmente provado, a demandante desconhecia a existência da cláusula contratual que previa a manutenção do pagamento das mensalidades e a cobrança de uma taxa durante o período de suspensão, não tendo a demandada demonstrado que lhe tivesse prestado, antes da celebração do contrato, informação adequada e suficiente sobre o conteúdo e alcance dessa cláusula.

A situação não se ficou, porém, pela cobrança da mensalidade de março. Em 09-03-2026, a demandada reconheceu parcialmente o erro cometido, propondo a restituição de apenas €25,10, condicionada ainda a levantamento presencial.

Posteriormente, em 31-03-2026, a demandante comunicou a cessação do contrato, invocando expressamente a quebra de confiança na relação comercial.

Não obstante essa comunicação, em 01-04-2026 foi ainda efetuada uma tentativa de débito da mensalidade correspondente ao mês de abril, que a demandante veio a estornar.

Este conjunto de circunstâncias não pode ser apreciado de forma isolada. A sucessão dos acontecimentos evidencia uma relação contratual que, por atuação da demandada, deixou de assentar no grau de confiança que legitimamente deve presidir ao cumprimento de um contrato de prestação de serviços de execução continuada.

Com efeito, o princípio da boa-fé impõe às partes não apenas o cumprimento formal das prestações a que se vincularam, mas também uma atuação leal, coerente e conforme às legítimas expectativas criadas na contraparte.

No caso concreto, a demandante comunicou reiteradamente a sua pretensão de suspensão do contrato, viu ser efetuada a cobrança da mensalidade de março, obteve apenas um reconhecimento parcial da situação por parte da demandada e, já depois de comunicar a cessação do contrato, deparou-se ainda com uma nova tentativa de cobrança.

A confiança da demandante na manutenção da relação contratual ficou, nestas circunstâncias, objetivamente comprometida. Não se trata, pois, de uma mera perda de confiança subjetiva e desacompanhada de fundamento factual, mas de uma reação compreensível e justificada perante uma sucessão de comportamentos da demandada suscetíveis de pôr em causa a previsibilidade e a segurança da relação contratual.

Acresce que, tratando-se de um contrato de execução continuada, não pode ser ignorado que a manutenção do vínculo contratual pressupõe a existência de uma relação de confiança mínima entre as partes, particularmente quando estão em causa cobranças periódicas e a gestão de pedidos de suspensão e cessação do contrato.

Assim, ponderada a atuação global da demandada e as circunstâncias concretas em que ocorreu a comunicação de cessação, entende o Tribunal que a demandante dispunha de fundamento bastante para pôr termo à relação contratual, não sendo exigível que permanecesse vinculada a um contrato relativamente ao qual, por razões imputáveis à demandada, se encontrava legitimamente quebrada a confiança necessária à sua manutenção.

Em consequência, julga-se procedente o pedido e reconhece-se a cessação do contrato comunicada pela demandante em 31-03-2026, com efeitos em maio de 2026, sem aplicação de qualquer penalização ou cobrança adicional decorrente dessa cessação.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada nos pedidos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 18.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€10,00** (dez euros), nos termos dos **artigos 296.º/1 e 297.º/1**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 27.º/2** do Regulamento do CICAP 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 18.º** do referido regulamento.

Porto, 13-08-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

