

SENTENÇA

PROC Nº. 2154/2026

TAC

MATOSINHOS

Reclamante: A [REDACTED] devidamente identificada nos autos

Reclamada: U [REDACTED] Lda, devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

- Ficou provado o incumprimento contratual culposo da reclamada, tendo, por isso, a reclamante direito à resolução contratual, nas condições referidas na presente sentença. Refletiu-se na violação do dever de informação detalhada das condições contratuais, bem como na deficiente prestação dos serviços técnicos de aconselhamento e acompanhamento por parte dos técnicos do exercício físico. Ainda, na frequente avaria dos equipamentos e na insuficiente limpeza e asseio das instalações.

- Daí a sentença proferida

- Legislação – CRP, LDC, RJCCG, Resolução contratual, Ónus da prova

- Do pedido efetuado pela reclamante

Vem a reclamante solicitar a resolução contratual, sem cobrança de taxa de cancelamento.

- Saneamento processual

As partes são legítimas,

o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 50,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Após as partes terem celebrado o contrato (Set-25), a reclamada procedeu à realização de uma avaliação física inicial, durante a qual foi proposto à reclamante a contratação de um serviço adicional de “personal training”, mediante um pagamento autónomo.

A reclamante não aceitou a sugestão.

Na sequência dessa recusa deixou de lhe ser prestado qualquer acompanhamento efetivo.

O único plano de treino, foi-lhe disponibilizado em 5/9/25, com a validade até 4/12/25.

A partir deste momento, nunca foi realizada uma reavaliação do plano, nem a atualização deste.

A reclamante não recebeu acompanhamento técnico quanto à realização dos exercícios físicos, apesar das sucessivas solicitações nesse sentido.

A reclamante nunca beneficiou da consulta de nutrição, apesar deste serviço integrar o contrato celebrado.

Ainda, a reclamante verificou ainda a existência de deficiências nos serviços, tais como:

- Falta de higiene e limpeza nos balneários,

- Frequentes vezes os equipamentos se encontraram avariados e indisponíveis para uso,
- Insuficiência de acompanhamento técnico na sala de treino,
- Prestação de informações técnicas incorretas, por colaboradores da reclamada face à execução dos exercícios físicos.

Aquando da inscrição a reclamada recebeu uma comunicação promocional, enviada pela reclamada e relativa à oferta de seis mensalidades, das quais nunca usufruiu.

Em 17/4/26, a reclamante comunicou à reclamada a intenção de resolver o contrato por incumprimento contratual.

A reclamada respondeu cerca de 1 mês após, exigindo uma quantia de 50,00 €, por resolução antecipada do período de fidelização.

A reclamada continuou a proceder à cobrança das mensalidades quinzenas, na quantia até ao momento de 80,40 €.

Em 15/5/26 a reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações eletrónico e através de email.

(cfr. toda a documentação junta com a reclamação e, posteriormente, em sede de audiência arbitral, a qual foi notificada à reclamada.)

- Da citação

A reclamada devidamente citada não apresentou contestação, não compareceu nem se fez representar na data e hora designadas para a audiência arbitral.

- Prova

- Declarações de parte da reclamante

Com objetividade e serenidade referiu que na altura da celebração contratual, em setembro de 2025, efetuou uma avaliação e desta resultou um plano para cumprir e obter os resultados pretendidos.

Posteriormente, após dezembro de 2025, nenhum outro plano de avaliação física foi executado, nem efetuada qualquer reavaliação.

O contrato celebrado com a reclamada compreendia avaliações nutricionais trimestrais e planos de treino semestrais.

O 1º. plano de treino foi efetuado logo no início do contrato com a validade até dezembro de 2025. A partir desta data não houve reavaliação, nem reestruturação do plano.

Deixou de frequentar as instalações da reclamada em março de 2026.

Em 17/4/26 solicitou por escrito o cancelamento do contrato, preencheu o respetivo formulário e enviou para a reclamada via email

Não obteve qualquer resposta.

A reclamada continuou a debitar a quantia quinzenal de 17,70 €.

Em 6/5/26, fez nova insistência quanto à resposta sobre o cancelamento e em 14/5/26, obteve uma resposta da reclamada solicitando a taxa de cancelamento na quantia de 50,00 €.

A reclamante não pagou.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação, que aqui se dão por reproduzidos para efeitos de prova e alegados pela reclamante em sede de declarações de parte, bem como o teor da documentação junta aos que os fundamenta.

- Legislação aplicável

- Dispõe a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos, bem como o direito à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais (arts 3, 4, 9 e 12)

- Ainda, e de acordo com o Código Civil, no art 795º., relativo aos contratos bilaterais, quando uma das prestações se torne impossível, fica o credor desobrigado da contraprestação e tem o direito, se já a tiver realizado, de exigir a sua restituição nos termos prescritos para o enriquecimento sem causa.

- O regime das cláusulas contratuais gerais vem explanado no DL nº. 446/85, de 25 de outubro, através do qual (art 1º.) 1 - As cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma. Aplica-se igualmente às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar. O ónus da prova de que uma cláusula contratual resultou de negociação prévia entre as partes recai sobre quem pretenda prevalecer-se do seu conteúdo. Estão abrangidas todas as CCG (art 2º) não sendo consideradas exceções porque não estão previstas no art. 3º.

No art. 5º./1, refere-se que *as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las. E esta 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 efetivo por quem use de comum diligência* (nº. 2). 3 - O ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.

Devem, ainda de acordo com o art. 6º., ser informados e esclarecidos todos os aspetos compreendidos nas CCG cuja aclaração se justifique. (1 e 2)

As cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes (art 7º.).

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 efetivo; (art 8º.)*
As cláusulas contratuais gerais proibidas por disposição deste diploma são nulas nos termos nele previstos (art 12º.).

O art. 21, inserido no capítulo sobre a relação com os consumidores finais, sob a epígrafe "Clausulas absolutamente proibidas", alínea a), refere-se a todas as CCG que limitem ou de qualquer modo alterem obrigações assumidas, na contratação, diretamente por quem as predisponha ou pelo seu representante;

Pelas provas existentes nos autos, concluiu-se que a reclamada não informou a reclamante sobre as condições contratuais importantes e decisivas no momento de contratar, quer seja a existência do período de fidelização, nem sequer da cobrança da taxa de cancelamento

Tal gerou um desequilíbrio contratual entre as partes que a lei de consumo reprovava.

O direito à resolução contratual permite a extinção do contrato de forma unilateral, retroagindo os seus efeitos ao momento da celebração - arts 432.º a 436.º do Código Civil.

O incumprimento contratual culposo por parte da reclamada gerou na reclamante a necessidade de extinguir o contrato que não estava a ser minimamente cumprido.

Não basta, permitir o acesso ao ginásio por parte dos clientes.

Os clientes, necessitam de acompanhamento especializado, nomeadamente de avaliações físicas, de consultas de nutrição, de instrução devida e eficaz na realização dos exercícios físicos.

O que nunca aconteceu com a reclamante.

A reclamada criou/gerou expectativas na esfera da reclamada que incumpriu.

Pelo exposto,

Foi violada a Constituição da República Portuguesa e a Legislação de Defesa do Consumidor, bem como o regime jurídico as Cláusulas Contratuais Gerais, no que se refere aos direitos da reclamante quanto ao direito à prestação e esclarecimento da informação contratual e em todos os demais aspetos que se mostravam necessários e indispensáveis para a formação da vontade de contratar por parte desta.

Existiu um incumprimento contratual por parte da reclamada, face à reclamante, no que respeita à violação do dever de informação detalhada das condições contratuais, já referido, bem como à deficiente prestação dos serviços técnicos de aconselhamento e acompanhamento por parte dos técnicos do exercício físico, à avaria dos equipamentos e ainda à insuficiente limpeza e asseio das instalações.

Fica, pois, plenamente justificada a resolução contratual.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

Declara-se a resolução contratual do contrato celebrado entre as partes desde abril de 2026. Cessam, pois, todos os efeitos a partir desta data, sem

cobrança de qualquer quantia, quer a título de mensalidade, quer de taxa de cancelamento.

Decide-se, pois,

Julgar a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência, condenar a reclamada a efetivar o cancelamento do contrato, nas condições descritas supra, por força da resolução contratual decretada.

Registe e notifique

Matosinhos, 31 de agosto de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro