

SENTENÇA

Processo n.º 1474/2026

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 e ao direito à informação em especial.

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

III - Se não for comprovado qualquer incumprimento contratual, e inexistir prova de justa causa para a resolução, o consumidor não tem de ser ressarcido.

1. Identificação das partes

Reclamante: [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 12 de junho 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 pela reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado pela mesma que no dia 11/03/2026 a reclamante celebrou um contrato de matchmaking com a reclamada tendo pago €3050 num pagamento único. O serviço contratado baseava-se em critérios de compatibilidade específicos que defini na entrevista inicial. No entanto os perfis apresentados pela agência ignoraram sistematicamente esses requisitos básicos, apesar da reclamante ter dado feedback negativo imediato via Whatsapp a reclamada não corrigiu a sua conduta demonstrando incapacidade técnica em cumprir o acordado. A Reclamante formalizou a rescisão por carta registada com aviso de receção no dia 06.04.2026, mas a agência recusa o reembolso alegando falsamente que o serviço foi bem prestado.

A Reclamante solicita a devolução do valor pago, deduzindo apenas o custo da entrevista de avaliação inicial.

A aceitação do encontro baseou-se na boa-fé e na confiança depositada na promessa de “matchmaking psicológico” da reclamada. No entanto a reclamante considera que o encontro apenas serviu para confirmar que a reclamada não fez qualquer triagem rigorosa apresentando uma pessoa que não cumpria os requisitos básicos por ela entregues por escrito.

O encontro não valida o contrato, a reclamante considera que o facto de ter aceite um encontro não significa satisfação com o serviço, indica que aceitou na expectativa de que a agência estivesse a cumprir o contrato, mas o encontro provou o contrário, um perfil totalmente oposto ao solicitado.

Serviço defeituoso, a reclamante em entendimento da reclamante vende um serviço de psicologia e rigor e apresenta perfis incompatíveis com as exclusões definidas pelo cliente constitui uma falha técnica grave na execução do contrato.

E houve inexistência de resposta formal, entendendo que a agência a coagiu por telefone através do seu departamento recusando-se a apresentar uma solução razoável para a falha do serviço.

A reclamante requer o reembolso total do valor de €3050, aceitando apenas a dedução do custo administrativo referente à entrevista de avaliação psicológica inicial, conforme tabela de preços da empresa, por incumprimento contratual, e serviço defeituoso, uma vez que o serviço principal de matchmaking não foi prestado com a qualidade e critérios acordados.

A Reclamada apresentou contestação escrita alegando que:

« A Reclamada é uma sociedade anónima que se dedica à atividade de prestação de serviços de agência matrimonial e de marcação de encontros, bem como à atividade de consultas de psicologia – cf. certidão permanente disponível para consulta através do código de acesso 5172-1131-3823. 4.º No exercício da atividade que prossegue, a Reclamada celebrou com a Reclamante, no dia 11-03-2026, um contrato de prestação de serviço ao qual foi atribuído o n.º [REDACTED] – cf. contrato já junto com a reclamação. 5.º No âmbito do referido contrato, foram assumidas pela Reclamada ... obrigações, cf. artigo 1.º do contrato já junto com a reclamação.

A Reclamante (“Segunda Contraente”), por sua vez, comprometeu-se a cumprir as obrigações cf. artigo 2.º do contrato. 7.º O contrato foi celebrado pelo prazo de 12 meses, iniciando-se na data da sua celebração e com termo previsto em 11-03-2027, tendo a Reclamante escolhido a inscrição “Gold”, que prevê um número ilimitado de apresentações – cf. artigo 5.º do contrato. 8.º Pela prestação do serviço contratado, a Reclamante comprometeu-se a pagar à Reclamada a quantia 3.050,00 €, em duas prestações e dentro dos seguintes prazos: i. 1.050,00 €, na data da assinatura do contrato; ii. 2.000,00 €, até ao dia 18-03-2026 – cf. artigo 6.º do Contrato.

Foi ainda estipulado contratualmente que a obrigação assumida pela Reclamada no âmbito do contrato se trata de uma obrigação de meios e não de resultado, tendo a Reclamante aceite e compreendido que esta condição se revelou essencial para a celebração do contrato – cf. artigo 5.º, n.º 5, al. b) do Contrato. b) Dos fundamentos apresentados

para a resolução do contrato 10.º Após a assinatura do contrato e da realização da consulta inicial, a Reclamante realizou, nos dias 18 e 26 de março de 2026, duas visualizações de perfis com a consultora da Reclamada, [REDACTED]. 11.º Durante essas visualizações, a Reclamante, [REDACTED], manifestou alguma resistência a perfis da sua faixa etária, tendo, por esse motivo, a Reclamada, através da sua consultora, diligenciado no sentido de apresentar junto da Reclamante perfis mais jovens. Acontece que, os perfis de candidatos mais jovens selecionados pela Reclamante recusaram as apresentações solicitadas – circunstância alheia à Reclamada e da qual a Reclamante foi prontamente informada. 13.º Apesar disso, o certo é que a Reclamante acabou por aceitar agendar uma apresentação com o senhor [REDACTED] que veio a conhecer no dia 04-04-2026, depois de ter visualizado várias vezes o seu perfil bem como as suas fotografias.

. O perfil do candidato em causa cumpria os critérios previamente definidos pela Reclamante na consulta inicial, nomeadamente relativos à formação académica, estabilidade económica, interesses e estilo de vida. 15.º A par disso, a pessoa em causa apresentava uma boa imagem física, sendo um perfil bastante solicitado pelo seu aspeto jovial. 16.º Com efeito, é falso e desde já se impugna que o perfil apresentado pela Reclamada tenha ignorado as preferências e critérios identificados pela Reclamante na consulta inicial. 17.º Acresce que, após a realização da primeira apresentação, na qual a consultora da Reclamada esteve presente, a Reclamante e o senhor em causa, decidiram, de livre espontânea vontade, almoçar e passar algum tempo juntos.

Contudo, em face do descontentamento manifestado pela Reclamante após a realização da referida apresentação, e de ter comunicado à Reclamada que pretendia “rescindir” o contrato, a Reclamada procurou compreender junto daquela as razões da sua insatisfação, tendo explicado à Reclamante que nem sempre a primeira apresentação corre dentro das expectativas – cf. troca de mensagens via WhatsApp já juntas com a reclamação.

A Reclamada comunicou ainda à Reclamante a sua total disponibilidade para prosseguir com prestação dos serviços contratados com o propósito de encontrar o perfil procurado pela Reclamante. 20.º Ainda assim, a Reclamada manteve-se irredutível

quanto à sua decisão de pôr imediatamente termo ao contrato. 21.º Ora, no entendimento da Reclamada, essa decisão de pôr termo ao contrato, como já foi comunicado à Reclamante por carta datada de 06-05-2026 e que ora se junta como Doc. 2, não se funda numa violação, por parte da Reclamada, de qualquer das obrigações emergentes do contrato, mas tão-só do facto de a apresentação realizada não ter correspondido às expectativas da Reclamante – o que não constitui justa causa de resolução. 22.º Assim, não existindo fundamento para a resolução do contrato, uma vez que a Reclamada cumpriu integralmente as suas obrigações, a mesma deverá considerada ilegítima e ineficaz, não produzindo quaisquer efeitos, nomeadamente os que se encontram previstos nos artigos 433.º e 434.º do Código Civil.

Com efeito, não assiste à Reclamante o direito de exigir a devolução do preço pago, devendo, por isso, improceder os pedidos formulados por esta na reclamação, o que desde já se requer.

E, em consequência, julgada improcedente a reclamação apresentada e a reclamada absolvida dos pedidos formulados.»

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€3050** (três mil e cinquenta euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a reclamante e a reclamada devidamente representada por mandatária, e respetivas testemunhas devidamente identificadas nos autos.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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 factos provados com relevância para a decisão:

a. A reclamante realizou um contrato de prestação de serviços com a reclamada, através de Contrato com inscrição Gold n.º [REDACTED], a 11.03.2026.

b. Com o valor que teve pagamento integral e a pronto de €3050.

c. Resulta do contrato as obrigações a que a Reclamada – primeira contraente se colocou, nomeadamente e apenas o dever de: *«prospecção, inserção de dados na respetiva base, análise, seleção e apresentação de pessoas. A seleção torna-se possível mediante a inserção de dados de outras pessoas compatíveis que possam ser cruzados com o perfil desejado pelo cliente. A apresentação concretiza-se mediante a aceitação das pessoas envolvidas. Fazer todos os possíveis para que ... possa conhecer uma pessoa (...).»*

d. A Reclamante com este tipo de contrato tem direito a ser tratada com dignidade e estima; a ser informada com 5 dias de antecedência da realização de cada apresentação,

e. Sendo as apresentações realizadas dentro das instalações, com um consultor presente;

f. A 10 consultas de acompanhamento relacional mas são facultativas e só realizadas se a pedido.

g. A Recusar qualquer apresentação, devendo tal ser feito por escrito e contando como se tivesse sido realizada.

h. Este contrato de 12 meses está em vigor desde 11.03.2026 até 11.03.2027

i. E prevê ilimitadas apresentações.

j. Os serviços de acordo com o contrato e a cláusula 5ª consideram-se totalmente prestados desde que se verifique apenas uma das seguintes opções: ter estado presente em ilimitadas apresentações; terem decorrido 12 meses desde a data da assinatura ainda que não tenha existido qualquer apresentação.

k. O contrato não prevê qualquer cláusula alusiva a resolução ou a outro incumprimento.

l. As partes trocaram mensagens em rede social Whatsapp quanto a perfis e uma proposta;

m. Foi dada uma opção à reclamante e terá sido marcada uma apresentação.

n. A apresentação terá corrido com o intuito pretendido, ainda que o contrato com a reclamada apenas garanta o meio e as apresentações ilimitadas, não que haja um resultado positivo.

o. Nem o contrato prevê indicações ou estilos, apenas que haverão durante 12 meses apresentações ilimitadas com vista a poder encontrar um par.

p. O contrato não prevê nem determina critérios fechados ou indicativos, que possa o tribunal aferir como incumprimento contratual

q. Apesar da primeira apresentação não ter corrido como pretendido, o contrato estava a decorrer – e ainda decorre – tendo a reclamante assinado contrato que durante um ano a reclamada poderia apresentar perfis e fazer-se apresentações de forma ilimitada.

r. O encontro ocorreu nas primeiras semanas do contrato em 04.04.2026.

s. Nessa mesma data a reclamante rescindiu o contrato alegando justa causa,

t. O contrato não prevê a hipótese de denúncia ou de resolução antes dos 12 meses.

u. Podendo claro o cliente consumidor desistir do mesmo, mas sem que esteja previsto qualquer ressarcimento ou ajuste.

v. A Reclamada manteve a sua disponibilidade para prosseguir com a prestação dos serviços contratados para encontrar o perfil procurado.

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

a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor,

b. Que o contrato preveja alguma obrigação relativa a perfis ou pormenores de encontros, ou a coincidências dos mesmos;

c. Que a reclamada se tenha obrigado a qualquer dos elementos indicados pela reclamante

d. Que o contrato não tenha todas as indicações escritas, e as informações do contratado, sendo o consumidor livre de aderir e contratar os termos a que foi informado.

e. Que exista justa causa para a resolução do contrato com direito a reembolso do valor pago pela reclamante.

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 a reclamada e a reclamante foi realizado um contrato de prestação de serviços, sendo a primeira uma consumidora que adquiriu os serviços a título pessoal, e a reclamada uma agência de serviços matrimoniais e de consultas de psicologia, que atua como entidade societária, portanto profissional, numa relação de consumo nos termos da Lei n.º 24/96 de 31 de julho.

Nos termos da lei o consumidor tem direito a ser devidamente informado do contratado, havendo no nosso ordenamento jurídico liberdade contratual e liberdade na fixação do conteúdo pelas partes, desde que devidamente informado e assinado.

A 11.03.2026 as partes celebraram um contrato constante dos autos, onde em nosso entendimento de forma bem clara e esclarecida a reclamada se obrigou a proporcionar encontros ilimitados durante 12 meses à reclamante, na tentativa de encontrar um perfil compatível.

O contrato nunca alude a pormenores do perfil, não se obrigando a parte a resultados, mas sim a meios.

A Reclamante aceitou, leu, assinou de livre vontade e pagou a pronto a quantia e a modalidade pretendida, ficando com uma fidelização de 12 meses.

Ainda antes do primeiro mês foi proporcionado um encontro, a que a reclamante aceitou estar. Este não terá ido ao encontro do pretendido, mas não estando obrigada a resultados, a reclamada apenas tem de apresentar perfis de forma ilimitada e a reclamante decidir se pretende conhecer os perfis ou não caso reúna também aceitação.

Não se pode pronunciar este tribunal sobre qualquer questão pessoal ou moral dos contratos realizados, quando tal depende da vontade das partes. E se em momento algum a reclamante se sentisse enganada ou burlada deveria ponderar queixa-crime na polícia conforme prova que possa fazer.

Há luz da nossa competência o que este tribunal verifica e tem prova é da contratação do contrato, e do decorrer do mesmo. A frustração de um perfil não coloca no caso pelo contrato em causa o seu cumprimento, uma vez que apenas se obrigou em 12 meses – que ainda estão a correr e podem ser usufruídos – a realizar apresentações de forma ilimitada.

Desta feita cumpre analisar os termos do cumprimento e incumprimento dos contratos, sendo que um dos pilares fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos é o princípio *pacta sunt servanda*, segundo

o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o

ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade

da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

Termos em que podemos entender ter sido realizado um contrato de prestação de serviços conforme art. 1154.º CC e nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade empresarial se obrigou em relação à cliente reclamante a realizar apresentações ilimitadas por 12 meses, mediante a procura de um perfil, sem se obrigar a meios, e sem definir o contrato os termos desse mesmo perfil, mediante um preço.

Trata-se ainda de um contrato consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Este tribunal face à prova factual não poderá assim, e de forma genérica, apreciar um contrato, e o seu incumprimento, sem que haja prova de que determinado serviço tivesse sido recusado ou fosse impossível prestar ao cliente, considerando ainda a pontualidade dos contratos nos termos do art. 406.º CC:

« Artigo 406.º - (Eficácia dos contratos)

- 1. O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.»*

Acrescente-se que o contrato, através das normas ali previstas, que constam nos autos, de acordo com a prova feita foi cumprido pela reclamada, e

apenas foi rescindido pela reclamante por escrito, ainda que se encontrasse no decurso do prazo de 12 meses contratado.

Ou seja, a cliente consumidora estava informada que ao aceitar pagar e concordar com aqueles termos, não poderia vir a ser ressarcida, a menos que se pudesse provar o incumprimento definitivo do contrato, pois a prestação só está totalmente cumprida com 12 meses de duração e mediante apresentações ilimitadas.

Acrescente-se que o ónus da prova neste caso cabe à autora reclamante, visto ser quem alega que há incumprimento contratual. Assim cumpre decidir com base na prova que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

Por isso e quanto ao instituto que tutela o ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo a Reclamante que provar os factos constitutivos do direito que alega ter.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer a Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual, que permita a resolução com justa causa, e que mereça tutela do nosso direito, através do reembolso da quantia paga.

Termos em que deve o peticionado decair.

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 improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 13 de julho de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos