

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1024_2026.

Demandantes: **A. e M.**

Demandada: **U., 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 aos demandantes que a cessação antecipada do contrato de prestação de serviços implicaria a retenção das taxas de inscrição e dos dispositivos de acesso a demandada violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de qualidade, o direito dos demandantes à proteção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação; **3.º** A cláusula contratual que consagra a retenção daquelas quantias 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; **4.º** A violação destes princípios e normas obriga a demandada a devolver aos demandantes as quantias retidas ilegalmente.

I. - Relatório:

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

Os demandantes **A. e M.** residentes na rua ..., em Ermesinde, concelho de Valongo, apresentaram uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **1024_2026**, contra a demandada **“U.”**.

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 dos demandantes.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, 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 dos demandantes 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 a quantia de €80,00 que alegam ter sido retida ilegalmente por aquela.

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 13.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 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.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 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.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 29-05-2026, pelas 10:10.

Os demandantes encontravam-se presentes e representado pela Sr.^a Adriana Sofia Oliveira Pereira Sequeira e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual não foi possível promover 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 pela Ex.ma Senhora Secretária 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 dos demandantes”*.

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 pelos demandantes.

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**).

Os demandantes pretendem que este tribunal condene a demandada no pagamento de €80,00 que alegam ter sido retida ilegalmente com base numa cláusula contratual que não lhes foi comunicada e explicada pela demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€80,00** (oitenta 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.

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 pelos demandantes, as declarações de parte assertivas, coerentes, pormenorizadas, seguras, espontâneas, autênticas e genuínas e, por isso, credíveis prestadas pela representante dos 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. Os demandantes e a demandada celebraram em 01-03-2026 um contrato de prestação de serviços através do qual aqueles poderiam frequentar o ginásio desta mediante o pagamento de um preço mensal;
2. Os demandantes não negociaram as cláusulas do contrato com a demandada;
3. Os demandantes limitaram-se a aderir ao contrato apresentado pela demandada;
4. A demandada informou os demandantes que poderiam cessar o contrato no prazo de dez dias sem penalizações e que lhes devolveria as taxas e o valor dos depositivos;

5. Os demandantes pagaram €55,00 de inscrição e €25,00 pelos dispositivos de acesso;
6. No dia 03-03-2026 os demandantes cessaram o contrato, devolveram os dispositivos de acesso e reclamaram a devolução da taxa de inscrição e o valor dos dispositivos;
7. A demandada recusou-se devolver aos demandantes aquelas quantias alegando a existência de uma cláusula que legitimava a sua retenção a título de penalização;
8. Os demandantes desconheciam a existência da cláusula contratual que prevê aquela penalização;
9. A demandada não informou os demandantes que o contrato contemplava uma cláusula que prevê que a cessação antecipada do contrato de prestação de serviços implicaria a retenção das taxas de inscrição e dos dispositivos de acesso.

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 1-9 pelas declarações de parte prestadas pelos demandantes em sede de audiência arbitral e os documentos junto aos autos com a reclamação inicial.

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.”.

Aos demandantes competia provarem 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 autora (**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 dos demandantes 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.

A partir das declarações de parte não restaram dúvidas para este tribunal arbitral que os demandantes desconhecia a existência da cláusula que prevê a retenção das taxas de inscrição e o preço dos dispositivos de acesso a título de penalização, que a demandada não os informou daquela cláusula, assim como que os mesmos não teria celebrado aquele contrato se tivessem conhecimento prévio da cláusula em causa.

Deste modo os demandantes cumpriram o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito ao reembolso das quantias retidas pela demandada.

De todo o modo, os demandantes estavam desobrigados do ónus da prova do conhecimento e informação acerca da cláusula nos termos acima descritos.

Tratando-se de um contrato de adesão em que os demandantes não negociaram 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 os demandantes 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 dos demandantes, 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 aos demandantes 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:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada é ilícita, tal como alegado pelos demandantes, e, consequentemente, se estará obrigada a devolver-lhes as quantias retidas a título de penalização por cessação antecipada do contrato.

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 os demandantes 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 aos demandantes que a cessação antecipada do contrato de prestação de serviços implicaria a retenção das taxas de inscrição e dos dispositivos de acesso, a demandada violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de qualidade, o direito dos demandantes à proteção dos seus interesses económicos e os deveres de comunicação e informação.

A cláusula contratual que consagra a retenção de tais quantias 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, os demandantes 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 dos demandantes 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 caráter 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, os demandantes não estaria obrigada a cumpri-la, pelo que, este tribunal arbitral conclui pela procedência desta parte da ação arbitral e pela absolvição dos demandantes do pagamento à demandada de qualquer quantia, seja a que título for, pela cessação do contrato, e a condenação da demandada na devolução da quantia retida ilegalmente.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada a pagar aos demandantes €80,00**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€80,00** (oitenta 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 19.º** do referido regulamento.

Porto, 19-07-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

