

SENTENÇA

Processo n.º 1077/2026

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 - Se nenhum incumprimento for provado deve o consumidor pagar o valor até ao final da contratação.

1. Identificação das partes

Reclamante: I.

Reclamada: S. S.A.

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 28.05.2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo e nos termos da lei e da audiência foi dado prazo para alegações finais, e entrega de prova, o que veio a ocorrer e foi dado conhecimento às partes.

Deu o tribunal como concluso o processo a 30.05.2026.

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 31.01.2025 celebrou um contrato com a Reclamada com vista à prática de desporto nas instalações da última contra o pagamento de uma mensalidade. Por diversas vezes a Reclamada cobrou valores à Reclamante referentes a um contrato de terceiro – Sr. Y. – o que levou a reclamada a apresentar uma reclamação no livro de reclamações e revogou a autorização de débito direto.

A 12.03.2026 obteve resposta à reclamação admitindo no seu entender a Reclamada que efetuou débitos indevidos na conta bancária da reclamante. E continuou a tentar cobrar mensalidades de forma coerciva-

Embora tenha procedido ao reembolso dos montantes cobrados indevidamente considera a reclamante existir justa causa para a rescisão imediata do contrato celebrado, devido a violação grave de proteção de dados, quanto aos dados bancários da reclamante que foram utilizados indevidamente para débitos de contrato alheio, que constitui um incumprimento contratual na sua alegação.

Indica já ter apresentado informação à CNPD a 16.03.2026.

A 26.01.2026 a reclamante alega que manifestou por email a intenção de não renovar o contrato, que entende que se iniciou a 03.02.2025, pelo que as 52 semanas terminavam a 02.02.2026, tendo este pedido no seu entender para o termo do contrato sido apresentado 7 dias antes do termo do contrato, dentro do prazo mínimo de 4 semanas exigido pela cláusula 7.^a do contrato.

A Reclamada respondeu a 02.02.2026 se, processar o pedido de não renovação e a questionar a justificação para a rescisão antecipada.

A reclamante não solicitou a rescisão antecipada mas sim a não renovação do contrato, o que por parte da reclamada impediu o processamento do pedido.

A reclamada não enviou qualquer aviso prévio sobre a renovação automática do contrato, pelo que entende a reclamante que incumbe ao prestador de serviços informar o consumidor da aproximação do prazo de renovação.

A Reclamante entende que existem fundamentos válidos para a resolução do contrato sem custo ou penalização pelo pedido de não renovação, apresentado atempadamente e ignorado pela Reclamada, incumprimento contratual grave por parte da reclamada, e violação do RGPD.

Pede o reconhecimento e a aceitação da resolução do contrato celebrado sem ser exigido qualquer custo ou penalização, a cessação imediata de qualquer tentativa de cobrança e a eliminação definitiva dos dados bancários da reclamante no sistema da reclamada.

A Reclamada apresentou contestação escrita alegando que: «Entre Reclamada e Reclamante foi celebrado, a 31/01/2025, o contrato n.º 19226, que tem por objeto a disponibilização, pela Sociedade à Sócia, de instalações e equipamentos para a prática desportiva e manutenção da saúde e de serviços de nutrição – cfr. contrato que ora se junta como Documento n.º 1.

referido contrato foi celebrado no regime de fidelização, 5. Saliente-se que, previamente à celebração do referido contrato, a Reclamada prestou todos os esclarecimentos necessários à Reclamante. 6. Explicou à Reclamante a data de início do contrato, a sua duração, o valor a pagar e as causas de resolução do contrato – sem prejuízo das demais informações adiantadas. 7. Pelo que, de forma totalmente livre, consciente e

esclarecida, procedeu a Reclamante à assinatura do sobredito contrato, vinculando-se aos seus termos e condições. 8. Ademais, importa salientar que, aquando da celebração do contrato em pleito, encontrava-se a Reclamante na disponibilidade de celebrar com a Reclamada contrato sem fidelização – os quais permitem aos Sócios a resolução imediata. 9. Porém, atentas as vantagens associadas, optou a Reclamante por celebrar contrato com fidelização. 10. Procurando, agora, escusar-se das suas responsabilidades. 11. Ora, tal contrato teve início – nos termos da cláusula 7.^a do contrato junto aos autos – a 03/02/2025, tendo sido celebrado por um período inicial de 52 semanas, renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos de 26 semanas, excepto se alguma das partes se opuser à sua renovação, por escrito, com uma antecedência mínima de 4 semanas sobre o seu termo. 12. Sucede que, a Reclamante não apresentou qualquer pedido de não renovação em consonância com o período de pré-aviso sobredito. 13. Por sua vez, não se verifica existir qualquer fundamento válido para a resolução antecipada do contrato ou denúncia do mesmo. 14. Inclusive, saliente-se que a Reclamante peticiona a resolução do contrato com base na seguinte causa de pedir “(...) No dia 12/03/2026, a S. admitiu por escrito ter efetuado débitos indevidos na minha conta bancária relativos ao contrato de um terceiro (Y.). (...) ter revogado a autorização de débito direto, a empresa continua a tentar cobrar mensalidades de forma coerciva. Considero haver justa causa para a rescisão imediata devido à violação grave de proteção de dados e incumprimento contratual por parte da S. (...)”. 15. Porém, a mesma reconhece, posteriormente, que a Reclamada regularizou os débitos realizados “(...) Informo que a S. procedeu ao reembolso dos montantes cobrados indevidamente.(...)”, confissão que se aceita para não mais ser retirada. 16. Importa, ainda, salientar que, relativamente aos factos em discussão nos autos, jamais existiu qualquer violação de proteção de dados. 17. Na verdade, tal apenas sucedeu porquanto, inicialmente, a própria Reclamante forneceu e autorizou de livre vontade o IBAN de Y. no ato de inscrição, para efeito de cobranças. 18. Contudo, no dia 18/02/2026, foi solicitada a alteração de IBAN por parte de Y. 19. No entanto, atenta a data do pedido, não foi possível processar o mesmo com efeitos a 02/03/2026 – e, por essa razão, foi realizada a cobrança ainda no IBAN da Reclamante. 20. O que, posteriormente, foi imediatamente corrigido – conforme reconhecido pela própria, nos presentes autos. 21.

Pelo que, face a tudo o ante exposto, inexistindo qualquer fundamento para a resolução do contrato, o mesmo permanece ativo, devendo a Reclamante proceder ao pagamento de todas as quotas devidas – não constituindo o cancelamento do débito direto a resolução unilateral do contrato. Termos em que, deverá a presente reclamação ser julgada improcedente, por não provada, devendo a reclamada ser absolvida do pedido, com todas as demais consequências legais.»

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 **€24.78** (vinte e quatro euros e setenta e oito cêntimos).

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, bem como a testemunha indicada aos 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.

Foi ainda permitido que pudessem juntar as alegações e prova que entendessem em 3 dias, o que veio a ocorrer depois.

Foi depois encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado 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 para na qualidade de sócia poder usufruir dos serviços de ginásio da reclamada.

b. O contrato foi realizado a 03.02.2025 pelo período de 1 ano renovável,

c. Em sequências de 26 semanas (6 meses) depois da primeira renovação

d. A menos que com 30 dias de antecedência (4 semanas) fosse denunciado.

7. Duração do contrato	Data de início do contrato: 03/02/2025
1. O contrato celebra-se por um período inicial de 52 semanas, sendo renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos de 26 semanas, excepto se alguma das partes se opuser à sua renovação, por escrito, com uma antecedência mínima de 4 semanas sobre o seu termo.	
2. O período inicial do contrato é contado a partir da data de início do contrato indicada na epígrafe da presente cláusula.	

e.

f. Os dados para a cobrança dos serviços foram transmitidos pela reclamante e são de sua responsabilidade.

g. Terão existido débitos indevidos,

h. Mas os mesmos foram devolvidos

i. Não há prova de qualquer duplicação de valores,

j. Ou que a Reclamante fosse impedida de usar o ginásio por causa do pagamento irregular

k. Houve estorno /reembolso de valores

l. E alterado o IBAN pela Reclamante.

m. A 26.01.2025 – a 7 dias e não a 30 da renovação – foi enviado um email:

Iryna Vornichesku <iravorni@gmail.com>
to info ▼

Hi!

I don't plan to continue working out at the gym. What should I do?

Mon 26 Jan, 16:12

n.

o. Comunicação esta – até pela indicação enviada – não configura uma oposição à renovação,

p. Mas uma posição de que não se pretende continuar no local

q. Contudo que se enviada até ao dia 02.01.2026 -30 dias antes da renovação que ocorreu a 02.02.2026 – poderia ser discutida a sua validade.

r. Embora tenha existido queixa escrita da reclamante mesmo no Livro de Reclamações.

s. Não tendo existido tempestiva oposição à renovação, com 4 semanas de antecedência, o contrato mantém-se ativo.

t. E será renovável a 02.08.2026, se até lá não houver acordo para a rescisão entre as partes, ou envio de carta registada ou meio de suporte duradouro com a contratualmente exigida comunicação de oposição à renovação com 30 dias de antecedência (4 semanas).

u. Tratando-se de uma rescisão antecipada teria a mesma de estar devidamente justificada nos termos do contrato.

v. O que não está,

w. Sobre a fiscalização do RGPD apenas a CNPD se poderá pronunciar nos termos da lei, conforme prova apresentada por essa violação.

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

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

- b. Que não constem do contrato as devidas informações quanto a prazos, valores e indicação da fidelização e renovação.
- c. Que tenha existido tempestiva oposição à renovação.
- d. Que tenha existido incumprimento contratual pela Reclamada.

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

Nos termos do Direito do Consumidor, aplicado ao caso pela Lei n.º 24/96, de 31 julho, estamos perante uma relação especial entre um consumidor e uma entidade, de acordo com o art. 2.º do mesmo diploma.

Desde logo se esclareça que nas competências deste tribunal não cabe a fiscalização de outros regimes, nomeadamente da proteção de dados, pelo que

apesar de peticionado, não pode esta instância pronunciar-se sobre nenhuma questão que seja da competência da Comissão Nacional de Proteção de Dados, a quem a reclamante alega que já remeteu também o assunto.

Nos termos da relação de consumo que podemos apreciar verifica-se que de forma clara houve entre as partes um contrato, preenchido com todos os elementos que a Reclamante tem a responsabilidade de dar à Reclamada.

Este contrato e no que nos interessa, tem fidelização que renova a cada ano – 52 semanas – desde que não haja oposição à renovação com um mínimo de 4 semanas (30 dias).

Por isso e de forma muito simples e direta conclui pelos dados nos autos e conforme matéria dada como provada que o contrato celebrado a 03.02.2025 não foi devidamente oposto à sua renovação nenhuma comunicação escrita formal enviada à reclamada até 02.02.2026.

Existe nos autos um email, com uma frase intencional e que se poderia discutir se do texto – em inglês quando o contrato é feito em português – decorre juridicamente um pedido de oposição à renovação (o que até entendemos que não), mas que foi enviado a 26.01.2026, ou seja muito depois da data limite.

Tendo esta oposição assim não existido e o contrato renovado a 02.02.2026, a comunicação poderia vir a ser entendida como uma rescisão antecipada se fosse dado algum fundamento legal, o que no email de 26.01.2026 também não procede.

Assim está o contrato em vigor, e todos os valores em causa - apresentados em sede de audiência numa tentativa de acordo – são devidos.

Na falta de prova de qualquer incumprimento e de tempestiva oposição o contrato tem de ser cumprido nos termos acordados, não tendo sido impedido o acesso antes do email de 26.01.2026, e caso não existisse dívida.

Sempre se recorde que à luz do nosso ordenamento existe liberdade contratual para as partes estipularem o que entenderem nos contratos, que depois de realizados e firmados têm de ser cumpridos nos termos ali estipulados conforme princípio “*pacta sunt servanda*” conforme art. 406.º CC.

Pelo que nestes termos e sem mais considerações, tem de decair todo o peticionado.

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 dos pedidos.

Deposite e notifique.

Porto, 01 de julho de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos