

Proc. n.º1220-2026

Sentença

A [REDACTED], residente na Travessa [REDACTED] Porto, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra T [REDACTED], Lda ([REDACTED]) com sede na Rua [REDACTED] Vila Nova de Famalicão, na qual, no essencial, alega que:

“1-A Reclamada tem por objeto social a gestão de instalações desportivas; ensino desportivo e recreativo; centro de nutrição; atividade de formação profissional.

2-A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços a 09/01/2025 (...)

3-Posteriormente, a Reclamante mudou a sua residência e local de trabalho para o Alentejo, onde exerce funções como docente, encontrando-se colocada em Alter do Chão (Portalegre). (...)

4-Esta alteração tornou impossível usufruir dos serviços contratados, atendendo à distância significativa (cerca de 300 km).

5-A Reclamante tentou proceder ao cancelamento do contrato utilizando o contacto fornecido pela própria Reclamada. (...)

6-No entanto, foi-lhe facultado, por um funcionário da Reclamada, um endereço de e-mail inexistente, o que impossibilitou o cancelamento atempado. (...)

7-A Reclamante considera que a responsabilidade pela demora no processo é, assim, exclusivamente imputável à Reclamada, não podendo a Reclamante ser penalizada por erro administrativo alheio.

8-Desde outubro de 2025, altura em que ocorreu a deslocação para o Alentejo, a Reclamante deixou de utilizar os serviços do ginásio, por impossibilidade material.

9-A Reclamante exarou reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico (Reclamação n.º ROR00[REDACTED]). (...)

10-A Reclamante e a Reclamada têm trocado diversos e-mails, na qual as partes mantém as suas posições. (...)

11-A Reclamada tem apresentado valores distintos e inconsistentes ao longo do processo, nomeadamente: inicialmente, valores superiores a 100,00€; posteriormente, 87,50€ em resposta ao Livro de Reclamações; e mais recentemente, proposta de pagamento de 50,00€. (...)

12-Esta variação demonstra ausência de critério contratual e legal, evidenciando tentativas sucessivas de cobrança sem fundamento sólido.

13-A Reclamante foi alvo de contactos telefónicos insistentes e inadequados, designadamente: chamadas frequentes à sexta-feira à tarde, interferindo com o exercício da sua atividade profissional enquanto professora; contactos durante deslocações rodoviárias entre Alter do Chão e o Porto, colocando em risco a sua segurança.

14-Mesmo após esclarecimentos sobre a impossibilidade de atendimento, a Reclamada manteve uma conduta insistente. (...)

15-É contraditório que a empresa alegue dificuldades de contacto para efeitos administrativos, enquanto utiliza os mesmos dados para insistência telefónica.

16-Nos termos do artigo 437.º do Código Civil, verifica-se uma alteração anormal das circunstâncias, uma vez que a Reclamante passou a residir e trabalhar a centenas de quilómetros da unidade. Assim, o contrato perdeu o seu objeto, sendo a exigência de qualquer pagamento contrária ao princípio da boa fé.

17-A Reclamada tem procedido a tentativa de cobranças de valores à Reclamante. (...)"

Concluiu a Reclamante a sua reclamação pedindo que o contrato em causa no processo seja declarado resolvido sem qualquer custo e que face à conduta de assédio da empresa a condenação de uma indemnização no valor de 500,00€ por danos morais.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 17º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentar contestação.

Por email de 21.05.2026, veio a Reclamada dizer que:

“nos termos contratuais aceites no momento da adesão, qualquer pedido de cancelamento efetuado durante o período de compromisso implica o pagamento do valor de 50€, correspondente às condições vantajosas e benefícios associados ao plano subscrito relativamente a outros planos disponíveis.

Relativamente aos pontos 5 e 6 da reclamação apresentada, esclarecemos que o endereço de email foi corretamente indicado pelos nossos serviços, verificando-se que o lapso ocorreu no endereço facultado/escrito pela própria cliente, não podendo, por esse motivo, quaisquer responsabilidades ser imputadas ao F [REDACTED], peço que verifiquem o email facultado e o e mail escrito pela cliente contém um (n) a mais o que invalidou o seu envio.

Por esse motivo, quaisquer responsabilidades ser imputadas ao F [REDACTED]. Assim, mantêm-se válidas as condições contratuais aplicáveis, incluindo o valor devido pelo cancelamento”.

A Reclamante apresentou prova documental.

Iniciado o julgamento, não foi possível proceder à tentativa de conciliação das partes em virtude de a Reclamada não ter comparecido nem se ter feito representar, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumpre decidir:**

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015, bem como nos termos do arts 5º e 7º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

O tribunal é territorialmente competente nos termos do art. 6º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

Não há nulidades, exceções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à ação o valor de 550,00€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. A Reclamada é uma sociedade que, com escopo lucrativo, se dedica à exploração de um estabelecimento “ginásio”, sito no shopping “P[REDACTED]”.
- B. Em 09/01/2025, foi celebrado entre Reclamada, no exercício da sua atividade económica, e a Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, um contrato, através do qual a Reclamante, a troco de um pagamento mensal, poderia frequentar e usufruir dos equipamentos e serviços disponibilizados e prestados pela Reclamada no referido estabelecimento de ginásio para a prática de exercício físico.
- C. O contrato identificado em “B” foi elaborado com recurso a cláusulas contratuais gerais, tendo a Reclamante se limitado a ele aderir.
- D. No ato da celebração do contrato foi informado à Reclamante que não havia período de fidelização, existindo, apenas, uma taxa de cancelamento.
- E. Em Outubro de 2025, a Reclamante, por motivos profissionais, teve necessidade de mudar a sua residência para Alter do chão.
- F. Em virtude de provado no item anterior, a Reclamante deixou, então, de conseguir frequentar o mencionado ginásio.

- G. Em face do provado nos dois itens anteriores, a Reclamante, dirigiu-se ao estabelecimento da Reclamada identificado em “A” e, uma vez aí, deu conhecimento a esta de tais factos e da sua vontade de, por esse motivo, deixar de frequentar o dito ginásio.
- H. Ainda nas circunstâncias de tempo e lugar mencionadas no item anterior, a Reclamante foi informada por trabalhador da Reclamada a exercer funções na receção do dito ginásio de que deveria enviar um email dando desses factos conhecimento para o endereço “[REDACTED]@gmail.com”.
- I. Na sequência da informação recebida e mencionada no item anterior, a Reclamante, no dia 16.10.2025, acreditando dar conhecimento à Reclamada dos factos provados em “E” e “F”, enviou, por engano, um email para o endereço “[REDACTED]@gmail.com” e não para o mencionado no item anterior.
- J. Devido ao erro de escrita do endereço do dito email, este nunca foi rececionado pela Reclamada.
- K. Após a data da ocorrência do facto provado em “I”, a Reclamada, por telefone e por mail de 15.03.2026, voltou a dar conhecimento dos factos mencionados em “E” e “F” e da sua vontade de, por esse motivo, deixar de frequentar o dito ginásio.
- L. A Reclamada, pretende que a Reclamante lhe pague a quantia de 50,00€, alegadamente por ter beneficiado de condições vantajosas e benefícios associados ao plano subscrito.
- M. A Reclamada não aceita pagar tal montante.

Factos dados como não provados:

Os demais factos alegados nos autos e ainda:

- A. Que, à exceção do facto acima provado em “D”, as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato supra provado em “B” tivessem sido comunicadas e/ou informadas à Reclamante.
- B. Que tenham sido concedidas pela Reclamada à Reclamante quaisquer benefícios de valores reduzidos.

- C. Que tenha sido comunicado e/ou informado à Reclamante que “o cancelamento do plano com vínculo anual implica o pagamento de 50€ conforme a tabela em vigor”.
- D. Que tenha sido a Reclamante a assinalar com um “X” as quadriculas constantes do contrato contendo tal “X”.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quanto aos factos acima considerados provados com base nas declarações da Reclamante que, de forma, clara e pormenorizada, descreveu as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que celebrou o contrato em causa nos autos, a sua finalidade e local onde se situa o dito ginásio; as razões porque mudou a sua residência para Alter do Chão e os motivos porque quis cessar o dito contrato, bem como os termos em que fez e pretendeu efetuar tal cessação contratual e as vicissitudes ocorridas (e acima provadas de “G” a “K”) em torno das comunicações com a Reclamada.

Mostrou-se também relevante para a formação da convicção deste tribunal o documento – contrato – junto aos autos, o qual permitiu demonstrar a forma como foi elaborado; os recibos de vencimento da Reclamada que demonstram o lugar onde esta passou a prestar trabalho, bem como o teor dos emails datados de 16.10.2025 e 15.03.2026, os quais, conjugados com o teor das declarações da Reclamante, permitiram demonstrar os factos dos itens “B” a “E”, “G”, “H” e “J” dos factos provados, e ainda o teor da reclamação apresentada pela Reclamante no livro de reclamações da Reclamada, em 20.03.2026, na qual a Reclamante admite o facto provado em “D”.

Assim, da análise conjugada e ponderada dos elementos provatórios referidos, nenhuma dúvida restou a este tribunal em a considerar demonstrados os factos que acima considerou como tal.

Quanto à matéria de facto dada como não provada, tal resulta do facto de nenhuma prova ter sido produzida em julgamento no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere

ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, prevê o art. 1154 do Cod. Civ. que “contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica, segundo a qual a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço), a pagar pela Reclamante, se obrigou a permitir esta usufruir dos equipamentos e serviços disponibilizados e prestados pela Reclamada no referido estabelecimento de ginásio, para a prática de exercício físico e nos termos acordados, os quais se destinaram a laser da Reclamante, (um uso não profissional), constituindo, deste modo, uma relação jurídica de consumo.

Dispõe o n.º 1, do art.437 do Cod. Civ. que “se as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal, tem a parte lesada direito à resolução do contrato, ou à modificação dele segundo juízos de equidade, desde que a exigência das obrigações por ela assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato”.

No caso presente, a Reclamante, conforme acima ficou demonstrado, por facto superveniente a celebração do contrato (mudança de residência para Alter do Chão), deixou de poder frequentar o ginásio em causa no processo.

Deste modo, nos termos do mencionado n.º 1, do citado art. 437, devido à sua mudança de residência para Alter do Chão, por motivos profissionais, as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar sofreram uma “alteração anormal”. A Reclamante, deixou de poder usufruir dos serviços objecto do contrato provado em “B”.

Na esteira do acórdão do TRL, de 14/06/2017, proferido no proc. 163/09.0TTLSB-A.L1-4, acessível em www.dgsi.pt, “a alteração anormal das circunstâncias, na abrangência do artigo 437º n.º 1 do Código Civil, corresponde a uma modificação insólita ou inabitual da base negocial em que as partes tenham fundado a celebração do contrato”, alteração essa que “deve, por outro lado, ser significativa, ou seja, deve assumir proporções tais que subvertam a própria economia do contrato, tornando-o lesivo para uma das partes contratantes ao ponto de, caso o contrato se mantenha nos termos em que foi celebrado, a exigência das obrigações por ela assumidas, sem se mostrar coberta pelos riscos próprios do contrato, afete gravemente os princípios da boa-fé”.

No caso presente, por um motivo profissional, superveniente à celebração do contrato em causa no processo, a Reclamante deixou de poder usufruir dos serviços prestados pelo ginásio em causa nos autos

Será justo, exigir-se que, mesmo não podendo a Reclamante usufruir dos serviços do ginásio, continue a ter de pagar, como se desse serviços aquele estivesse a usufruir? Não! Não é! Tal é manifestamente violador do princípio da boa-fé contratual.

Um contrato é um acordo que pressupõe um equilíbrio e corresponsabilidade de prestações.

Ora, se a Reclamante, por facto superveniente e justificativo, deixa de poder usufruir do ginásio (e entre o interesse de frequentar um ginásio e aceitar um emprego, o interesse trabalho é muitíssimo superior), deixa de existir a corresponsabilidade entre a obrigação de pagamento que pende sobre o Reclamante e o benefício de daí deveria resultar, pelo que a alteração anormal das circunstâncias resultante da mencionada mudança de residência confere o direito à resolução do contrato por parte da Reclamante.

Sem prescindir, o contrato mencionado em “B” foi celebrado por escrito, com recurso a cláusulas contratuais gerais.

Segundo, Oliveira Ascensão¹, cláusulas contratuais gerais são “cláusulas predispostas unilateralmente para uma generalidade de pessoas, que não têm possibilidade de discutir o seu conteúdo”.

No nosso ordenamento jurídico, rege em sede de cláusulas contratuais gerais o Dec. Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, o qual no seu art. 1º, n.º 1, preceitua que “*As cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma*”, preceituando o n.º 2, desse mesmo normativo legal que “*o presente diploma aplica-se igualmente às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar*”.

Na esteira deste diploma (n.º 3, do citado preceito legal) “*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*”.

Por sua vez, o art. 5º, n.º 1, do mesmo diploma legal, estabelece que “*as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las*”, devendo tal comunicação (n.º 2) “*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*”, incumbindo (n.º 3) “*o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais*”.

¹ Oliveira Ascensão, in Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas abusivas e o Novo Código Civil.

Já o art. 6º, n.º 1, do aludido diploma legal preceitua que *“o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”*.

No caso presente, cabia à Reclamada provar (e não o fez) que as cláusulas (condições) contratuais gerais constantes do contrato provado em “B” haviam sido comunicadas e/ou informadas ao Reclamante.

Ora, não tendo a Reclamada logrado demonstrar que havia cumprido estas suas obrigações de informação, tais cláusulas têm que se consideram excluídas do contrato (inexistentes), e, conseqüentemente, sem qualquer validade, nos termos previstos no art. 8º, do mencionado diploma legal.

Já no que diz respeito à menção contratual que refere que “o cancelamento do plano com vínculo anual implica o pagamento de 50€ conforme a tabela em vigor”, esta menção constitui uma clausula contratual geral, na medida em que constitui uma condição contratual imposta pela Reclamada Reclamante, sem que tenha sido objeto de negociação com esta.

No que a esta condição diz respeito, só foi informado à Reclamante que não havia período de fidelização, existindo, apenas, uma taxa de cancelamento, sendo que não lhe foi informado qual o seu montante.

Assim, não tendo ficado demonstrado que tenha sido informado à Reclamante que a taxa de cancelamento era de 50,00€, tal condição, tem, também, que nos termos dos referidos art.s 5, 6 e 8, todos no citado Dec. Lei 446/85, ser considerada inexistente.

De qualquer modo, mesmo que assim não fosse, por tal condição constitui uma clausula penal indemnizatória, nos termos do art. 810, do Cod. Civ., esta é nula nos termos do art. 19, al. c) do citado Dec. Leio 446/85, uma vez que não foi demonstrado pela Reclamada que tivesse incorrido em quaisquer prejuízos decorrentes do cancelamento efetuado pela Reclamante.

Posto isto, não é devido à Reclamada exigir da Reclamante qualquer valor pela invocada resolução contatual.

Determina o nº 1, do art. 434 do Cod. Civ. que *“a resolução tem efeito retroactivo, salvo se a retroactividade contrariar a vontade das partes ou a finalidade da resolução”* e o nº 2 desse normativo legal que *“nos contratos de execução continuada ou periódica, a resolução não abrange as prestações já efectuadas, excepto se entre estas e a causa da resolução existir um vínculo que legitime a resolução de todas elas”*.

No caso presente, estamos perante um contrato de execução continuada, pelo que a resolução aqui invocada não tem efeitos retroativos (não “destrói”, passe a expressão, o contrato desde a data da sua celebração), mas apenas a partir da data em que foi invocada a sua resolução.

Deste modo, tendo resolução contratual do contrato em causa nos autos operada em 23/04/2024 e tendo o Reclamante pago à Reclamada todos os valores vencidos até essa data, não é devido à Reclamada exigir do Reclamante qualquer outro valor, nomeadamente a título indemnizatório.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção totalmente procedente por provada e, em consequência, declara-se resolvido o contrato provado em “B” dos factos provados, não tendo o Reclamante que pagar à Reclamada qualquer valor decorrente ou relativo de tal resolução.

Custas pela Reclamada.

Notifique-se!

Resumo:

Dispõe o nº 1, do art. 437 do Cod. Civ. que “se as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal, tem a parte lesada direito à resolução do contrato, ou à modificação dele segundo juízos de equidade, desde que a exigência das obrigações por ela assumidas afecte gravemente os princípios da boa fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato”.

A Reclamante, conforme acima ficou demonstrado, por facto superveniente a celebração do contrato (mudança de residência para Alter do Chão), deixou de poder frequentar o ginásio em causa no processo.

Deste modo, devido a tal sua mudança de residência por motivos profissionais, as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar sofreram uma “alteração anormal”. A Reclamante, deixou de poder usufruir dos serviços objecto do contrato provado em “B”.

Um contrato é um acordo que pressupõe um equilíbrio e corresponsabilidade de prestações. se a Reclamante, por facto superveniente e justificativo, deixa de poder usufruir do ginásio (e entre o interesse de frequentar um ginásio e aceitar um emprego, o interesse trabalho é muitíssimo superior), deixa de existir a corresponsabilidade entre a obrigação de pagamento

que pende sobre o Reclamante e o benefício de daí deveria resultar, pelo que a alteração anormal das circunstâncias resultante da mencionada mudança de residência confere o direito à resolução do contrato por parte da Reclamante.

Sem prescindir, o contrato mencionado em “B” foi celebrado por escrito, com recurso a cláusulas contratuais gerais, pelo que cabia à Reclamada, nos termos do art. 3 e 5, do Dec. Lei 446/85, provar que as cláusulas (condições) contratuais gerais constantes do contrato provado em “B” haviam sido comunicadas e/ou informadas ao Reclamante. Não tendo a Reclamada logrado demonstrar que havia cumprido estas suas obrigações de informação, tais cláusulas têm que se consideram excluídas do contrato (inexistentes), e, consequentemente, sem qualquer validade, nos termos previstos no art. 8º, do mencionado diploma legal.

Já no que diz respeito à menção contratual que refere que “o cancelamento do plano com vínculo anual implica o pagamento de 50€ conforme a tabela em vigor”, esta menção constitui uma clausula contratual geral, na medida em que constitui uma condição contratual imposta pela Reclamada Reclamante, sem que tenha sido objeto de negociação com esta.

Não tendo ficado demonstrado que tenha sido informado à Reclamante que a taxa de cancelamento era de 50,00€, tal condição, tem, também, que nos termos dos referidos art.s 5, 6 e 8, todos no citado Dec. Lei 446/85, ser considerada inexistente.

De qualquer modo, mesmo que assim não fosse, por tal condição constitui uma clausula penal indemnizatória, nos termos do art. 810, do Cod. Civ., esta é nula nos termos do art. 19, al. c) do citado Dec. Leio 446/85, uma vez que não foi demonstrado pela Reclamada que tivesse incorrido em quaisquer prejuízos decorrentes do cancelamento efetuado pela Reclamante.

Porto, 02 de Agosto, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)