

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1627/2026

Reclamante: R [REDACTED]

Reclamada: F [REDACTED] S.A.

Sumário

I. A falta de comparência da Reclamada, embora regularmente citada, não determina, por si só, a confissão dos factos, devendo a decisão assentar na prova produzida e nos documentos constantes dos autos.

II. Tendo a prestadora comunicado o cancelamento de um plano anual pago antecipadamente, impedindo a consumidora de continuar a utilizar o serviço, não pode conservar a parte do preço correspondente ao período posterior à cessação do contrato.

III. O prestador de serviços responde pelos danos patrimoniais causados por equipamento disponibilizado aos consumidores quando se demonstrarem o defeito ou a falta de segurança do equipamento, o dano e o respetivo nexo causal.

1. Relatório

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência arbitral, tendo-se frustrado a tentativa de conciliação, dado que a Reclamada não compareceu nem se fez representar, apesar de regularmente citada, e não apresentou contestação.

Foram considerados os documentos constantes dos autos, designadamente a fatura-recibo relativa ao plano anual, as comunicações eletrónicas trocadas entre as partes e as fotografias juntas pela Reclamante.

1.2. Pedido

A Reclamante pede:

- a) A declaração de resolução do contrato por justa causa imputável à Reclamada, com a consequente cessação de qualquer vínculo;
- b) A condenação da Reclamada na restituição de €285,42, correspondente à parte do preço do plano anual relativa ao período não usufruído após o cancelamento comunicado em 17 de abril de 2026;
- c) A condenação da Reclamada no pagamento de €120,00, a título de indemnização pelo dano causado num vestido da Reclamante por um secador existente nas instalações do ginásio;
- d) O pagamento de juros de mora legais sobre €285,42, desde 17 de abril de 2026 até efetivo e integral pagamento.

Os pedidos pecuniários totalizam €405,42. A indicação de €405,52 no formulário de reclamação constitui mero lapso de soma.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alegou, em síntese, que:

- a) Era sócia da rede F [REDACTED] e frequentava várias das suas unidades;
- b) Em 26 de janeiro de 2026 pagou antecipadamente €353,60 por um plano anual, com vigência de 6 de fevereiro de 2026 a 4 de fevereiro de 2027, incluindo aulas [REDACTED], serviço de nutrição e livre acesso à piscina;
- c) Após a adesão, verificou uma progressiva redução da oferta de aulas, saída de professores sem substituição, alterações de horários e deficiências nas instalações e nos equipamentos;

- d) Em dezembro de 2025, um secador sem grelha de proteção, disponibilizado no balneário da unidade de Moreira da Maia, danificou um vestido seu, no valor de €120,00;
- e) Em 10 de abril de 2026 comunicou a resolução do contrato e solicitou a devolução proporcional do valor pago;
- f) Em 14 de abril de 2026 esclareceu que qualquer cancelamento ficava dependente da informação sobre as respetivas condições e sobre o valor a devolver;
- g) Em 17 de abril de 2026, a Reclamada comunicou que havia cancelado a adesão, recusando, porém, qualquer restituição e impedindo a Reclamante de continuar a utilizar os serviços.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada não apresentou contestação, não compareceu na audiência e não produziu prova, apesar de regularmente citada.

Das comunicações anteriores ao processo resulta, contudo, que a Reclamada havia recusado a indemnização relativa ao vestido, por não reconhecer responsabilidade direta pelo dano, e havia igualmente recusado o reembolso proporcional do plano anual, invocando as condições contratuais aplicáveis aos planos pagos antecipadamente.

2. Objeto do litígio

Cumprе apreciar:

- a) Se o contrato cessou e se a Reclamada deve restituir €285,42, correspondentes ao período do plano anual que deixou de ser disponibilizado;
- b) Se o secador disponibilizado pela Reclamada causou danos no vestido da Reclamante e se esta tem direito à indemnização de €120,00;
- c) Se são devidos juros de mora.

3. Fundamentação

3.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

- a) A Reclamante era sócia da rede F [REDACTED] com o n.º 170 [REDACTED];
- b) Em 26 de janeiro de 2026 pagou antecipadamente €353,60 por um plano anual, com vigência de 6 de fevereiro de 2026 a 4 de fevereiro de 2027;
- c) O plano compreendia aulas [REDACTED], serviço de nutrição e livre acesso à piscina;
- d) A Reclamante comunicou à Reclamada insatisfação com a redução da oferta de aulas, a saída de professores, as alterações de horários e o estado de algumas instalações e equipamentos;
- e) Em dezembro de 2025, a Reclamante utilizou, no balneário da unidade de Moreira da Maia, um secador ao qual faltava a grelha de proteção traseira;
- f) O secador prendeu o vestido da Reclamante e danificou-o;
- g) A Reclamante comunicou o incidente à Reclamada e juntou fotografias do secador e do vestido;
- h) Na sequência das reclamações, os secadores foram retirados dos balneários para verificação;
- i) A Reclamada recusou reparar, substituir ou pagar o vestido;
- j) Em 10 de abril de 2026, a Reclamante comunicou à Reclamada que pretendia resolver o contrato e solicitou a restituição proporcional do valor pago pelo período não usufruído;
- k) Em 14 de abril de 2026, a Reclamante pediu esclarecimento sobre as condições da cessação e sobre o valor a devolver;

- l) Em 17 de abril de 2026, a Reclamada comunicou à Reclamante que havia cancelado a sua adesão;
- m) A partir dessa data, a Reclamante deixou de poder utilizar os serviços abrangidos pelo plano anual;
- n) A Reclamada recusou devolver qualquer parte do preço pago antecipadamente;
- o) A parte do preço reclamada pelo período não usufruído ascende a €285,42;
- p) A Reclamada foi regularmente citada para o processo e para a audiência arbitral, não tendo apresentado contestação nem comparecido.

3.2. Factos não provados

Não se provaram outros factos com relevância para a decisão, designadamente que a Reclamante tenha podido continuar a utilizar o plano anual após 17 de abril de 2026 ou que a Reclamada lhe tenha restituído qualquer quantia.

3.3. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se pela apreciação conjugada dos documentos juntos aos autos e das posições assumidas pelas partes nas comunicações anteriores ao processo.

A aquisição, o preço e o período de vigência do plano anual encontram-se demonstrados pela fatura-recibo de 26 de janeiro de 2026, na qual constam, discriminadamente, as aulas Prestige, o serviço de nutrição e o livre acesso à piscina.

A troca de mensagens demonstra que, em 10 de abril de 2026, a Reclamante invocou a resolução do contrato e pediu a devolução proporcional do valor antecipadamente pago. Demonstra ainda que, em 17 de abril de 2026, a própria Reclamada comunicou que havia cancelado a adesão e, posteriormente, confirmou que o cancelamento fora efetuado com base nas comunicações da Reclamante. A Reclamada recusou, todavia, proceder ao reembolso proporcional.

Quanto ao vestido, as fotografias contemporâneas da ocorrência evidenciam que o secador se encontrava sem a proteção traseira. As comunicações remetidas imediatamente após o incidente descrevem, de forma coerente, que o aparelho prendeu e danificou o vestido. A posterior retirada dos secadores para verificação é compatível com a deficiência de segurança denunciada. Não foi apresentada qualquer prova suscetível de infirmar estes elementos.

A falta de comparência e de contestação da Reclamada não foi considerada confissão automática.

Porém, regularmente citada e podendo contraditar os factos e apresentar registos de manutenção ou outra prova, a Reclamada nada trouxe aos autos. A prova documental produzida pela Reclamante mostra-se coerente, contemporânea dos factos e bastante para formar a convicção do Tribunal.

4. Direito

4.1. Relação de consumo e prestação do serviço

A relação estabelecida entre as partes constitui uma relação de consumo: a Reclamante contratou, para fins alheios à sua atividade profissional, um serviço disponibilizado pela Reclamada no exercício da respetiva atividade empresarial. São aplicáveis a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e as regras gerais do Código Civil.

Nos termos dos artigos 4.º e 9.º da Lei n.º 24/96, o consumidor tem direito à qualidade dos serviços e à proteção dos seus interesses económicos. O contrato deve ainda ser pontualmente cumprido e executado de boa-fé, conforme estabelecem os artigos 406.º, n.º 1, e 762.º, n.º 2, do Código Civil.

4.2. Cessação do contrato e restituição do preço não utilizado

A Reclamante havia pago antecipadamente um serviço anual. A Reclamada comunicou-lhe, em 17 de abril de 2026, que a adesão estava cancelada, impedindo a continuação

da utilização do serviço, mas recusou devolver a parte do preço correspondente ao período posterior.

Independentemente da qualificação das deficiências anteriormente denunciadas como fundamento bastante para a resolução, a Reclamada não pode beneficiar simultaneamente da cessação do vínculo, da não prestação do serviço futuro e da conservação integral da contraprestação paga antecipadamente.

Tratando-se de contrato de execução continuada, a cessação não afeta os serviços já prestados, mas extingue as obrigações futuras. A conservação do preço relativo ao período em que o serviço deixou de estar disponível carece de causa justificativa e contraria os artigos 433.º e 434.º, n.º 2, do Código Civil e, subsidiariamente, o princípio consagrado no artigo 473.º do mesmo Código.

As condições gerais invocadas pela Reclamada nas comunicações não foram juntas aos autos. Ainda que previssessem a retenção integral do preço após cancelamento efetuado pela própria prestadora, uma cláusula dessa natureza criaria, em prejuízo do consumidor, um desequilíbrio contrário à boa-fé, não podendo legitimar o recebimento do preço sem a correspondente prestação.

É, por isso, devida a restituição de €285,42, dentro do limite do pedido formulado.

4.3. Danos causados pelo secador

O artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96 reconhece ao consumidor o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos.

Nos termos dos artigos 483.º, 562.º, 563.º e 566.º do Código Civil, a obrigação de indemnizar pressupõe a existência de um facto ilícito, dano e nexo causal, devendo a reconstituição colocar o lesado na situação em que estaria se o dano não tivesse ocorrido.

O secador disponibilizado aos utentes encontrava-se sem a grelha traseira de proteção, não oferecendo a segurança legitimamente esperada de um equipamento instalado num balneário. Essa deficiência permitiu que o tecido fosse puxado para o interior do aparelho e danificado. Encontra-se, assim, demonstrado o nexo causal entre o estado do equipamento e o dano sofrido pela Reclamante.

Não sendo possível a reconstituição natural do vestido, marca Pepe Jeans, e mostrando-se adequada ao prejuízo a quantia peticionada de €120,00, deve a Reclamada ser condenada no respetivo pagamento.

4.4. Juros de mora

A Reclamada recusou a restituição do valor proporcional desde o momento em que comunicou o cancelamento e fez cessar a prestação do serviço. São, por isso, devidos juros de mora, à taxa legal civil, sobre €285,42, desde 17 de abril de 2026 até efetivo e integral pagamento, nos termos dos artigos 804.º, 805.º e 806.º do Código Civil.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se a ação procedente e, em consequência, decide-se:

1. Declarar cessado, com efeitos a 17 de abril de 2026, o contrato relativo ao plano anual da Reclamante;
2. Condenar a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de €285,42, correspondente à parte do preço do plano anual relativa ao período não usufruído;
3. Condenar a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de €120,00, a título de indemnização pelo dano causado no vestido;
4. Condenar a Reclamada no pagamento de juros de mora, à taxa legal civil em vigor, sobre €285,42, desde 17 de abril de 2026 até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Porto, 04.08.26

A Juiz-Árbitro

Mania João Mimoso