

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 1215/2026

Reclamante: L...

Reclamada: T., Lda.

SUMÁRIO

1. As condições promocionais anunciadas pelo profissional e determinantes da adesão do consumidor integram o conteúdo do contrato de prestação de serviços e vinculam o profissional nos termos divulgados e contratados.
2. No contrato de prestação de serviços de ginásio, a prestação devida não se esgota na mera entrada física do consumidor nas instalações, abrangendo também a utilização regular, autónoma e funcional dos serviços contratados.
3. A falta de correta ativação de campanha promocional no sistema informático do profissional, quando dela resulte bloqueio do meio de acesso, limitação da utilização dos serviços e comunicação de valores divergentes, constitui incumprimento contratual imputável ao profissional.
4. Incumbe ao profissional demonstrar a origem, composição e fundamento contratual dos valores exigidos ao consumidor, não podendo este ser colocado perante cobranças contraditórias, tentativas de débito direto ou taxas de atraso sem informação clara, objetiva e compreensível.
5. Verificado o incumprimento contratual, assiste ao consumidor o direito à reposição da situação contratual devida, designadamente mediante desbloqueio do meio de acesso, correção da situação contratual no sistema informático e reinício da campanha promocional a partir da efetiva reposição do acesso.
6. Os danos não patrimoniais resultantes de incumprimento contratual são indemnizáveis quando, pela sua gravidade, ultrapassem os meros incómodos comuns da vida quotidiana, devendo o respetivo montante ser fixado segundo critérios de equidade.
7. A indemnização por danos não patrimoniais tem natureza compensatória e não sancionatória ou punitiva, não podendo ser calculada com base em fórmulas aritméticas sem correspondência legal, contratual ou probatória.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, dado que a Reclamada apesar de regularmente citada, não compareceu, nem contestou, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento, nos termos do artigo 35º, nºs. 2 e 3 da LAV.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona: a anulação de todas as faturas, taxas de atraso e valores cobrados indevidamente, devendo o saldo ser repostado a zero; o desbloqueio do chip de acesso, o reinício da campanha a partir da data do desbloqueio do Chip; uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 522,40 €, calculados com base no dobro da cobrança máxima indevida que a Reclamada exigira ($130,60 \times 2 = 261,20$ €), a título de sanção pelo assédio e prática comercial abusiva, acrescida de igual montante, 261,20 €, pela compensação de danos de humilhação pública diária, stress causado pelos constrangimentos relativos a cativação de fundos, não devidos, na sua conta bancária.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada não apresentou defesa.

1.4. Alegações da Reclamante

A Reclamante alega, em síntese:

- que a Reclamada levava a cabo uma campanha designada Black Friday - 6 Meses de Ginásio, doc 5;

- que o objetivo da campanha comercial era promover a marca Fitness UP e angariar clientes com a promoção de 6 meses de ginásio grátis, alternados durante um período de 26 quinzenas, doc 5;

- que as condições da campanha eram as seguintes:

- ✓ *Oferta da 1ª, 2ª, 5ª, 6ª, 9ª, 10ª, 13ª, 14ª, 17ª, 18ª, 25ª e 26ª quinzena*
- ✓ *Não acumulável com outras campanhas*
- ✓ *Válida apenas para novas adesões*
- ✓ *Jóia de inscrição: 0€ exclusivamente online, 10€ nos clubes físicos*
- ✓ *Seguro: 12,5€*
- ✓ *Chip: 7,5€*
- ✓ *Campanha válida com o plano 8,80€ ou 9,80€*
- ✓ *Campanha válida para planos com compromisso*
- ✓ *Os planos off peak, estudante, protocolo estão automaticamente excluídos da Campanha*
- ✓ *Staff e familiares no plano UP Family estão automaticamente excluídos da campanha*

Doc 5;

- que a duração da campanha fora realizada entre os dias 21/11/2025 a 30/11/2025.

- que os destinatários da presente campanha eram todas as pessoas maiores de 18 anos residentes no espaço territorial português e que forneçam os dados solicitados de acordo com o presente regulamento, doc 5;

- que no dia 24.12.25 celebrou um de prestação de serviços com a Reclamada ao abrigo da campanha promocional;

- que liquidou no ato de adesão e em numerário a quantia de 30,00 €;

- que a Reclamada emitira recibo 64059/43076 por valor diferente (32,46 €), doc 1;

- que ficara estipulado que o primeiro pagamento ocorreria em 07.02.26;
- que a Reclamada não ativara a campanha no sistema informático;
- que o chip de acesso fora bloqueado e assim permanece há 3 meses;
- que fora permitida a entrada física, mas ficara impedida de aceder aos balneários, ter acesso a água, dependente sempre de autorização dos funcionários para poder realizar a sua higiene e hidratação;
- que tentou resolver, várias vezes, a situação na receção do clube, mas sem sucesso;
- que formalizou queixa no livro de reclamações da Reclamada, doc 2;
- que a administração da Reclamada através de um seu colaborador enviou email a admitir erro e a prometer resolução, doc 3;
- que quando pretendeu fazer pagamento da mensalidade, fora impedida de o fazer pela equipa presente;
- que a 23.04.26, o colaborador da Reclamada, de nome Emanuel, informara o valor pendente seria de 17,60 €;
- que o sistema da Reclamada iniciou uma campanha de assédio financeiro automatizado, referindo valores exorbitantes e impossíveis de justificar à luz do contrato e das condições apresentadas;
- que tentaram débitos diretos de valores não acordados;
- que não conseguiram, dado que a Reclamante os bloqueou;
- que a 27.04.26, o departamento de apoio ao cliente através da colaboradora, Adriana Simões, enviou email e exigiu pagamento no valor de 52,80 para regularizar a situação, doc 3;
- que este valor contradiz os SMS enviados e débitos gerados, como ignora a privação do uso sofrido, doc 3 página 12.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em determinar se a Reclamada incumpriu o contrato de prestação de serviços celebrado com a Reclamante, ao não ativar corretamente, no seu sistema informático, a campanha promocional “Black Friday — 6 Meses de Ginásio”, nos termos em que foi anunciada e contratada.

Cumpre, ainda, apreciar se o bloqueio do chip de acesso da Reclamante, a limitação no acesso às instalações e serviços contratados, designadamente balneários, água e demais condições normais de utilização do ginásio, bem como a exigência de valores alegadamente não contratados ou indevidamente calculados, constituem incumprimento contratual imputável à Reclamada e/ou prática comercial abusiva.

Importa, por fim, decidir se assiste à Reclamante o direito ao desbloqueio do chip de acesso, à reativação da campanha promocional a partir da data do respetivo desbloqueio, à regularização dos valores contratualmente devidos e, bem assim, à indemnização peticionada por danos não patrimoniais, fundada nos constrangimentos, incómodos, stress e humilhação alegadamente sofridos.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

A falta de contestação da Reclamada e a sua ausência em audiência, apesar de regularmente citada, não determinam, por si só, a confissão automática dos factos alegados, impondo-se sempre ao Tribunal a apreciação crítica da prova produzida e dos documentos juntos aos autos.

Assim, a matéria de facto *infra* fixada resulta da conjugação entre os documentos apresentados, as declarações da Reclamante e a inexistência de prova em sentido contrário.

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada explorava estabelecimento de ginásio sob a marca F...
2. A Reclamada divulgou uma campanha promocional designada “Black Friday — 6 Meses de Ginásio”.
3. A referida campanha tinha como objetivo promover a marca F... e angariar novos clientes, através da oferta de seis meses de ginásio, distribuídos por quinzenas alternadas, ao longo de um período de vinte e seis quinzenas.
4. Nos termos do regulamento da campanha, eram oferecidas a 1.^a, 2.^a, 5.^a, 6.^a, 9.^a, 10.^a, 13.^a, 14.^a, 17.^a, 18.^a, 25.^a e 26.^a quinzenas.
5. A campanha não era acumulável com outras campanhas e era válida apenas para novas adesões.
6. A campanha previa jóia de inscrição no valor de 0,00 € nas adesões online e de 10,00 € nas adesões efetuadas em clube físico.
7. A campanha previa ainda o pagamento de seguro no valor de 12,50 € e de chip no valor de 7,50 €.
8. A campanha era válida para planos com compromisso, designadamente planos de 8,80 € ou 9,80 €.
9. Os planos *off peak*, estudante, protocolo, bem como os planos de staff e familiares no plano UP *Family*, encontravam-se excluídos da campanha.
10. A campanha decorreu entre os dias 21.11.2025 e 30.11.2025.
11. No dia 24.12.2025, a Reclamante celebrou com a Reclamada contrato de prestação de serviços de ginásio, tendo por referência a campanha promocional indicada nos autos.

12. No ato de adesão, a Reclamante pagou, em numerário, a quantia de 30,00 €.
13. A Reclamada emitiu recibo com indicação do valor de 32,46 €.
14. Ficou previsto que o primeiro pagamento subsequente ocorreria em 07.02.2026.
15. A campanha promocional não foi corretamente ativada no sistema informático da Reclamada.
16. O chip de acesso atribuído à Reclamante foi bloqueado.
17. O chip permaneceu bloqueado durante período prolongado.
18. Em consequência do bloqueio do chip, a Reclamante ficou impedida de aceder autonomamente às funcionalidades normais associadas à utilização do ginásio.
19. Apesar de lhe ter sido permitida a entrada física nas instalações, a Reclamante ficou dependente da intervenção ou autorização dos funcionários da Reclamada para aceder a determinados espaços e serviços.
20. A situação descrita condicionou o acesso da Reclamante aos balneários e à água.
21. A Reclamante tentou resolver a situação junto da receção do clube por diversas vezes.
22. A situação não foi regularizada pela Reclamada em tempo útil.
23. A Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada.
24. A Reclamada, através de colaborador seu, enviou comunicação eletrónica na qual reconheceu a existência de erro e prometeu a resolução da situação.
25. Quando a Reclamante pretendeu efetuar o pagamento de mensalidade, foi impedida de o fazer pela equipa presente no estabelecimento.
26. Em 23.04.2026, colaborador da Reclamada informou a Reclamante de que o valor pendente seria de 17,60 €.

27. Em 27.04.2026, o departamento de apoio ao cliente da Reclamada enviou comunicação eletrónica à Reclamante exigindo o pagamento da quantia de 52,80 € para regularização da situação.
28. A Reclamante recebeu comunicações com indicação de valores divergentes para regularização da sua situação contratual.
29. Foram geradas tentativas de cobrança por débito direto relativamente a valores que a Reclamante não reconheceu como devidos.
30. A Reclamante bloqueou os débitos diretos, impedindo a cobrança dos valores em causa.
31. A Reclamante ficou privada da utilização regular, autónoma e plena dos serviços contratados.
32. A situação causou à Reclamante incómodos, transtornos e constrangimentos na utilização do ginásio.
33. A Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu em audiência arbitral nem apresentou contestação.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que a campanha promocional tivesse sido corretamente ativada no sistema informático da Reclamada.
2. Que o bloqueio do chip de acesso tivesse resultado de incumprimento contratual imputável à Reclamante.
3. Que a Reclamante tivesse incumprido as condições da campanha promocional.
4. Que a Reclamante estivesse contratualmente obrigada ao pagamento dos valores divergentes posteriormente exigidos pela Reclamada.

5. Que a quantia de 52,80 € exigida pela Reclamada tivesse sido clara e devidamente discriminada.
6. Que os valores exigidos à Reclamante encontrassem correspondência direta, objetiva e inequívoca nas condições contratadas.
7. Que a Reclamada tivesse prestado à Reclamante informação clara, completa e compreensível sobre a origem dos valores alegadamente em dívida.
8. Que a Reclamante tivesse usufruído, de forma plena, regular e sem limitações, dos serviços contratados.
9. Que a Reclamante tivesse ficado totalmente impedida de entrar nas instalações do ginásio.
10. Que a Reclamante tivesse procedido ao pagamento das quantias posteriormente exigidas pela Reclamada.
11. Que os valores constantes das comunicações automáticas, SMS, emails ou tentativas de débito direto correspondessem a montantes efetivamente devidos pela Reclamante.
12. Que a Reclamante tenha sofrido danos não patrimoniais no montante concretamente peticionado de 522,40 €.
13. Que a fórmula de cálculo apresentada pela Reclamante, assente no dobro da cobrança máxima alegadamente indevida e em igual montante por danos de humilhação, corresponda a critério contratual ou legal de fixação indemnizatória.
14. Que tenha existido humilhação pública diária da Reclamante com a intensidade, duração e gravidade alegadas.
15. Que a Reclamante tenha sofrido prejuízo não patrimonial com expressão pecuniária equivalente ao montante integral peticionado.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, nas declarações prestadas pela Reclamante em audiência e na ausência de contestação ou de produção de prova em sentido contrário por parte da Reclamada.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu em audiência arbitral nem apresentou contestação, tendo o processo prosseguido para julgamento, nos termos do artigo 35.º, n.os 2 e 3, da Lei da Arbitragem Voluntária. Tal ausência não determina, por si só, a confissão automática dos factos alegados, impondo-se sempre ao Tribunal a apreciação dos elementos probatórios disponíveis.

Foram, desde logo, relevantes os documentos juntos pela Reclamante relativos à campanha promocional “Black Friday — 6 Meses de Ginásio”, dos quais resultam as respetivas condições essenciais, designadamente o período de vigência, os destinatários, os planos abrangidos, as quinzenas objeto de oferta e os valores associados à adesão, ao seguro e ao chip.

Foi igualmente valorada a documentação relativa à adesão da Reclamante aos serviços da Reclamada, bem como o recibo emitido, do qual resulta divergência entre o valor que a Reclamante declarou ter pago em numerário, no montante de 30,00 €, e o valor constante do recibo emitido pela Reclamada, no montante de 32,46 €. A Reclamada não apresentou qualquer elemento contabilístico ou contratual que permitisse esclarecer tal divergência.

As declarações da Reclamante revelaram-se coerentes, circunstanciadas e compatíveis com a documentação junta aos autos. A Reclamante descreveu a adesão à campanha promocional, a falta de correta ativação da campanha no sistema informático da

Reclamada, o bloqueio do chip de acesso e as limitações daí resultantes na utilização normal e autónoma das instalações do ginásio.

Mereceu particular relevância a comunicação eletrónica enviada por colaborador da Reclamada, na qual foi admitida a existência de erro e prometida a resolução da situação. Tal elemento documental corrobora a versão apresentada pela Reclamante quanto à existência de uma irregularidade na ativação ou gestão contratual da campanha promocional.

Quanto ao bloqueio do chip e à limitação de acesso às funcionalidades normais do ginásio, o Tribunal valorou as declarações da Reclamante, as quais se mostraram consistentes com a reclamação apresentada e com a demais documentação junta. Resultou provado que a Reclamante não ficou totalmente impedida de entrar nas instalações, mas ficou privada de acesso autónomo e regular a determinados serviços associados à utilização normal do ginásio, ficando dependente da intervenção ou autorização dos funcionários da Reclamada.

Também os elementos documentais relativos às comunicações posteriores permitiram dar como provada a existência de valores divergentes exigidos à Reclamante para regularização da situação. Com efeito, resultou demonstrado que, em momentos distintos, foi comunicado à Reclamante um valor pendente de 17,60 € e, posteriormente, a quantia de 52,80 €, sem que tivesse sido apresentada explicação clara, objetiva e discriminada quanto à origem ou composição desses montantes.

As tentativas de cobrança por débito direto foram valoradas em conjugação com as declarações da Reclamante e com a documentação junta, tendo resultado provado que foram gerados movimentos relativamente a valores que a Reclamante não reconhecia como devidos, razão pela qual procedeu ao respetivo bloqueio.

A ausência de contestação e de prova por parte da Reclamada foi valorada na medida em que esta não demonstrou a correta ativação da campanha, a legitimidade do bloqueio do chip, a origem dos valores exigidos, nem a existência de qualquer incumprimento contratual imputável à Reclamante.

Relativamente aos incómodos, transtornos e constrangimentos sofridos pela Reclamante, os mesmos resultam, segundo regras de experiência comum, da privação parcial e irregular do serviço contratado, da necessidade de sucessivas reclamações e tentativas de resolução, da dependência de autorização de terceiros para utilização de funcionalidades normais do ginásio e da exigência de valores divergentes e não esclarecidos.

Já quanto aos danos não patrimoniais no montante concretamente peticionado de 522,40 €, não foi produzida prova bastante que permitisse estabelecer correspondência entre tal valor e um dano efetivo, direto e comprovado com essa expressão pecuniária. A fórmula apresentada pela Reclamante, assente no dobro da cobrança máxima alegadamente indevida, acrescida de igual montante por humilhação, stress e constrangimentos, não constitui, por si só, critério legal ou probatório suficiente para fixação da indemnização nos termos peticionados.

Também não resultou suficientemente demonstrada a existência de humilhação pública diária com a intensidade, duração e gravidade alegadas. Embora se tenha provado que a Reclamante sofreu incómodos, transtornos e constrangimentos na utilização do ginásio, não foi feita prova bastante de que tais factos tenham atingido a extensão invocada para justificar integralmente o valor indemnizatório peticionado.

Assim, os factos provados resultaram da conjugação entre a prova documental, as declarações credíveis da Reclamante, as regras da experiência comum e a inexistência de prova contrária por parte da Reclamada.

Os factos não provados resultaram da ausência de prova bastante quanto à correta ativação da campanha, à legitimidade dos valores exigidos, à imputação do bloqueio à Reclamante e à verificação dos danos não patrimoniais na extensão e montante concretamente peticionados.

4. DIREITO

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura um contrato de prestação de serviços de ginásio, celebrado entre uma consumidora e uma profissional que atua no exercício da sua atividade económica.

Não está, pois, em causa uma relação de compra e venda de bem móvel sujeita ao regime da garantia legal de conformidade previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, mas antes uma relação contratual de prestação de serviços, enquadrável no regime geral das obrigações, no regime da defesa do consumidor e, quando aplicável, no regime das cláusulas contratuais gerais e das práticas comerciais desleais.

Nos termos gerais do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos, vinculando as partes nos termos em que foram celebrados, conforme resulta dos artigos 405.º e 406.º do Código Civil. A execução contratual deve ainda observar os ditames da boa-fé, nos termos do artigo 762.º, n.º 2, do mesmo diploma.

No caso concreto, a Reclamante aderiu aos serviços da Reclamada tendo por referência uma campanha promocional denominada “Black Friday — 6 Meses de Ginásio”, cujas condições foram divulgadas pela própria Reclamada. Tal campanha não constitui elemento lateral ou irrelevante da relação contratual, mas antes condição determinante da contratação, integrando o conteúdo negocial e as legítimas expectativas da consumidora.

Com efeito, a Reclamante aderiu ao contrato na convicção de que beneficiaria das condições promocionais anunciadas, designadamente da oferta de determinadas

quinzenas, da aplicação dos valores contratados e da possibilidade de utilização regular e autónoma dos serviços de ginásio durante o período contratual.

Ora, resultou provado que a campanha promocional não foi corretamente ativada no sistema informático da Reclamada, que o chip de acesso da Reclamante foi bloqueado e que esta ficou privada da utilização normal, plena e autónoma dos serviços contratados, designadamente no acesso a funcionalidades essenciais associadas à frequência do ginásio.

Tal situação configura incumprimento contratual imputável à Reclamada.

Com efeito, quem presta serviços de ginásio obriga-se não apenas a permitir a entrada física do cliente nas instalações, mas também a assegurar o acesso regular, funcional e autónomo aos serviços contratados, em condições compatíveis com a finalidade do contrato. O acesso às instalações, aos balneários, à água e às demais condições normais de utilização do ginásio constitui parte integrante da prestação devida.

A circunstância de a Reclamante ter conseguido, em alguns momentos, entrar fisicamente nas instalações não afasta o incumprimento. A prestação contratada não se esgota na mera entrada no espaço físico. A Reclamante tinha direito a utilizar o ginásio nos termos contratados, sem depender de autorizações pontuais dos funcionários para aceder a serviços que deveriam estar normalmente disponíveis.

Acresce que ficou provado que a Reclamada, através de colaborador seu, admitiu a existência de erro e prometeu a resolução da situação. Tal reconhecimento reforça a imputação do incumprimento à esfera da Reclamada, sobretudo porque esta não demonstrou ter regularizado, em tempo útil, a situação contratual da Reclamante.

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor. Por sua vez, nos termos do artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil, incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento não procede de culpa sua.

No caso dos autos, a Reclamada não apresentou contestação, não compareceu em audiência, não demonstrou que a campanha tivesse sido corretamente ativada, não justificou o bloqueio do chip, não comprovou qualquer incumprimento contratual imputável à Reclamante e não explicou a origem dos valores divergentes que lhe foram exigidos.

Assim, não tendo a Reclamada ilidido a presunção de culpa que sobre si impendia, deve concluir-se que o incumprimento lhe é imputável.

A mesma conclusão resulta do regime de defesa do consumidor. Nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos legitimamente esperados pelo consumidor. O consumidor tem ainda direito a uma informação clara, objetiva e adequada, designadamente quanto às condições contratuais, preço, encargos e demais elementos essenciais da prestação.

No caso concreto, a Reclamada não assegurou a prestação do serviço nos termos legitimamente esperados pela Reclamante. Pelo contrário, permitiu que subsistisse uma situação de erro informático, bloqueio do chip, limitação de acesso e exigência de valores divergentes, sem demonstrar a respetiva origem ou fundamento contratual.

A exigência de valores distintos — 17,60 €, num momento, e 52,80 €, noutro — sem explicação clara, objetiva e discriminada, viola os deveres de informação, transparência e lealdade que impendem sobre o profissional numa relação de consumo. A consumidora não pode ser colocada perante cobranças contraditórias, tentativas de débito direto e bloqueio de acesso sem que lhe seja prestada informação compreensível sobre o fundamento, composição e exigibilidade das quantias reclamadas.

Tratando-se, além disso, de um contrato de adesão, ou pelo menos de um contrato celebrado com base em condições predispostas pela Reclamada, são também convocáveis as regras do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro. As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas de modo adequado e efetivo ao aderente e

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

devem ser interpretadas de acordo com a boa-fé. Qualquer cláusula ou condição que imponha encargos, bloqueios, penalizações ou limitações de acesso deve ter sido previamente comunicada, explicada e integrada no contrato.

Ora, a Reclamada não demonstrou que tivesse comunicado à Reclamante qualquer cláusula que legitimasse o bloqueio do chip, a limitação de acesso ou a exigência dos valores reclamados. Não demonstrou, igualmente, que tais valores resultassem direta e inequivocamente das condições contratadas.

Também o Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, relativo às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, assume relevância. O referido diploma proíbe práticas comerciais desleais, designadamente práticas enganosas ou agressivas, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço.

No caso concreto, a factualidade provada revela uma atuação objetivamente desconforme com as exigências de diligência profissional: a Reclamada anunciou uma campanha promocional, celebrou contrato com a Reclamante tendo por referência essa campanha, não a ativou corretamente, bloqueou o chip, condicionou o acesso aos serviços e exigiu valores divergentes sem explicação bastante.

Tal conduta é suscetível de afetar o comportamento económico do consumidor médio, na medida em que cria uma desconformidade entre as condições anunciadas/contratadas e a execução efetiva do contrato. Sem necessidade de qualificar autonomamente a conduta para efeitos sancionatórios administrativos, a matéria provada é bastante para concluir que a atuação da Reclamada violou os deveres de lealdade, transparência e correção exigíveis numa relação de consumo.

Daqui decorre que assiste à Reclamante o direito à reposição da situação contratual devida, mediante o desbloqueio do chip de acesso e a ativação correta da campanha promocional contratada.

Tendo a Reclamante ficado privada, durante período relevante, da utilização regular, plena e autónoma dos serviços contratados, a reposição da situação contratual não se basta com o simples desbloqueio futuro do chip. Impõe-se que a campanha seja reiniciada a partir da data em que a Reclamante passe efetivamente a poder usufruir dos serviços nos termos contratados, sob pena de a Reclamada beneficiar do período em que incumpriu a prestação.

Deve, assim, a Reclamada proceder ao desbloqueio do chip, à correção da situação contratual da Reclamante no sistema informático e à aplicação da campanha promocional nos termos anunciados e contratados, contando-se o período útil da campanha a partir da data em que o acesso seja efetivamente reposto.

Quanto aos valores exigidos à Reclamante, não tendo a Reclamada demonstrado a respetiva origem, composição ou fundamento contratual, não podem os mesmos ser considerados devidos. Deve, por isso, a Reclamada anular as faturas, taxas de atraso, penalizações, encargos ou registos internos de dívida gerados em desconformidade com a campanha contratada, repondo o saldo da Reclamante a zero, salvo quanto a valores que venham a revelar-se clara e contratualmente devidos após a correta aplicação da campanha.

Quanto ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais, resultou provado que a atuação da Reclamada causou à Reclamante incómodos, transtornos e

constrangimentos relevantes, decorrentes do bloqueio do chip, da limitação no acesso autónomo às funcionalidades normais do ginásio, da necessidade de sucessivas tentativas de resolução e da exigência de valores divergentes e não devidamente esclarecidos.

Tais factos ultrapassam o mero incómodo banal ou irrelevante da vida quotidiana, assumindo gravidade suficiente para merecer tutela jurídica, nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, aplicável também no âmbito da responsabilidade contratual, conjugado com o artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Todavia, a indemnização por danos não patrimoniais não tem natureza sancionatória ou punitiva, destinando-se antes a compensar o dano efetivamente sofrido. Por isso, não pode ser acolhida a fórmula aritmética apresentada pela Reclamante, assente no dobro da cobrança máxima alegadamente indevida, acrescida de igual montante por humilhação, stress e constrangimentos.

Não se demonstrou que os danos sofridos tenham a extensão e expressão pecuniária de 522,40 €, nem que tenha existido humilhação pública diária com a intensidade e gravidade alegadas.

Assim, ponderando a natureza do incumprimento, a duração da situação, os constrangimentos causados à Reclamante, a ausência de regularização atempada pela Reclamada e os critérios de equidade previstos nos artigos 496.º, n.º 4, e 566.º, n.º 3, do Código Civil, entende-se adequado fixar a indemnização por danos não patrimoniais no montante de 100,00 €.

Em consequência, procede parcialmente o pedido indemnizatório formulado pela Reclamante, improcedendo quanto ao demais peticionado a esse título.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) Condena-se a Reclamada a anular todas as faturas, taxas de atraso, penalizações, encargos ou valores gerados em desconformidade com a campanha promocional contratada, devendo o saldo da Reclamante ser repostado a zero relativamente aos montantes que não tenham correspondência clara, objetiva e demonstrada nas condições contratadas;
- b) Condena-se a Reclamada a proceder ao desbloqueio do chip de acesso da Reclamante, no prazo máximo de 5 dias, a contar da notificação da presente decisão;

- c) Condena-se a Reclamada a corrigir a situação contratual da Reclamante no seu sistema informático, aplicando-lhe a campanha promocional “Black Friday — 6 Meses de Ginásio”, nos termos anunciados e contratados;
- d) Condena-se a Reclamada a reiniciar a campanha promocional a partir da data em que o chip seja efetivamente desbloqueado e a Reclamante possa utilizar, de forma regular, plena e autónoma, os serviços contratados;
- e) Condena-se a Reclamada a abster-se de exigir à Reclamante quaisquer valores, taxas, penalizações ou encargos que não resultem clara e inequivocamente das condições contratadas e da correta aplicação da campanha promocional;
- f) Condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante, a título de indemnização por danos não patrimoniais, a quantia de 100,00 €, fixada segundo critérios de equidade, nos termos dos artigos 496.º, n.º 4, e 566.º, n.º 3, do Código Civil;
- g) Absolve-se a Reclamada do demais peticionado, designadamente quanto ao montante indemnizatório excedente de 422,40 €, por não se ter provado dano não patrimonial com a extensão e expressão pecuniária integralmente alegadas, nem sendo admissível, no âmbito da responsabilidade civil, a atribuição de quantia com natureza sancionatória ou punitiva.

Notifique-se.

Porto, 14.06.26

A Juiz-Árbitro,

