SENTENÇA

Processo n.º 781/2026

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 –O incumprimento contratual imputável à reclamada pela prestação serviços permite ao consumidor a resolução do contrato e o respetivo ressarcimento.

IV – No caso de vendas à distância, o valor a reembolsar poderá ser o dobro, ultrapassados todos os prazos de reembolso e se assim for requerido.

1. *Identificação das partes*

Reclamantes: J. e A.

Reclamada: P.

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 transpôs 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 22 de abril de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

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 pelo reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado pelo mesmo que adquiriu on line e para oferta o voucher constante nos autos, com o intuito de poder usufruir os visados do salto em causa.

Tal como pode ser consultado com pormenor nos autos, há a alegação de que foram gastos €329.99, a 12.07.2024, com vista a poder ser realizado um salto de paraquedas, mas nunca foi possível marcar e realizar o mesmo, apesar de todas as tentativas do reclamante junto da reclamada.

Considerando-se lesados e que a dita não cumpriu com o contratado nem nenhuma resposta plausível lhe deu veio requerer a este tribunal a determinação da resolução dos contratos de prestação de serviços em causa, e o respetivo reembolso da quantia paga, em dobro, em virtude de todas as solicitações frustradas para poder ver o serviço adquirido ser prestado, desde há meses sem resposta, ao pedido de cancelamento e de reembolso a 11.10.2025 sobre o valor pago pelo voucher adquirido.

***

A Reclamada nunca apresentou contestação escrita e estando devidamente notificada não esteve presente em sede de audiência nem se fez representar.

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, e à audiência realizada, onde foi revisto o mesmo, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€659.98** (seiscentos e cinquenta e nove euros e noventa e oito cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes os reclamantes.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, sendo que tal à luz do Regulamento e da LAV não é impeditivo do prosseguimento dos autos, nem resulta em qualquer penalização para as partes, podendo o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido a parte presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada 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. Os reclamantes adquiriram um voucher de serviços vendidos pela Reclamada on line para poder usufruir de um salto de paraquedas a 12.07.2024

b. No valor de €329.99, faturado nessa data.

c. A saber Voucher.

d. Sendo a reclamada uma prestadora de serviços em equipa na área de paraquedismo.

e. Os reclamantes após a aquisição e ao longo dos meses, tentaram usufruir dos serviços pagos e contratados

f. Mas sempre com indicações diferentes, apesar de marcações de saltos que deveriam ter ocorrido em diversas ocasiões conforme elementos nos autos.

g. Mas os mesmos nunca foram possíveis realizar, sendo cancelados, sem justificações plausíveis,

h. Tendo formalizado queixa e solicitado a remarcação

i. E depois em email de 11.10.2025 foi requerido o reembolso do valor pago e a resolução do contratado.

j. Sempre sem resposta

k. E sem possibilidade de usufruir dos serviços pagos.

l. Comprovando-se o incumprimento definitivo do contrato realizado preconizado pelos vouchers nos autos.

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

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

b. Face às informações prestadas, às expetativas dadas e à ausência de respostas ao que foi colocado.

c. Que tenha sido prestada assistência, informação, acompanhamento devido ao consumidor reclamante,

d. Que tenha existido o devido reembolso face ao incumprimento do contratado, bem como paga qualquer compensação pelo sucedido.

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

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado através de voucher emitidos em julho de 2024, e faturados com data de 12.07.2024 conforme matéria factual, para a prestação de serviços de salto de paraquedas, pelo valor total de €329.99.

Sendo propósito dos reclamantes usufruir e celebrar uma data especial, vira, o seu propósito ser logrado apesar do valor total investido, pois nunca pode ser usufruído o serviço adquirido em causa.

Desta feita teremos de sublinhar que a Lei n.º 24/96, de 31 de julho veio assim regular os direitos dos consumidores.

E daqui se ressalvam os termos do direito vigente quanto ao prestador do serviço encontrar-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da lei supracitada.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os serviços deveriam ser prestados por marcação/agendamento, que tentaram os reclamantes por diversas vezes cometer, mas sempre sem conseguir ver os serviços serem prestados, com vista a satisfazer os fins a que se destinavam aqueles vouchers adquiridos, e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas no consumidor, que apenas se tornaram clientes da reclamada por essa prestação que não pode ser ignorada por este tribunal.

Não se está aqui a colocar em causa uma má prestação de serviços ou falta de conformidade.

Mas sim coloca-se em discussão a impossibilidade de cumprimento do que fora contratado, e assim a falta de interesse do consumidor em manter estes vouchers já pagos, mas que que não consegue ver ser concretizados.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor total antecipado de voucher para realizar um salto em conjunto de paraquedas, mas que nunca prestou e continua sem poder prestar, não tendo devolvido o valor.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que 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.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«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. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

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.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir ao consumidor reclamante que solicite o devido reembolso, face ao incumprimento em causa, em dobro, uma vez que neste caso a aquisição foi toda feita on line, o que foi feito por email a 11.10.2025.

Sempre se acrescente em termos de direito poder aludir-se aqui não só à aplicação do artigo:

«Artigo 790.º

(Impossibilidade objectiva)

1. A obrigação extingue-se quando a prestação se torna impossível por causa não imputável ao devedor.

2. Quando o negócio do qual a obrigação procede houver sido feito sob condição ou a termo, e a prestação for possível na data da conclusão do negócio, mas se tornar impossível antes da verificação da condição ou do vencimento do termo, é a impossibilidade considerada superveniente e não afecta a validade do negócio.»

Deste modo e como supra indicado considera o tribunal estarmos perante uma prestação que se tornou impossível face ao lapso temporal de espera e a ausência de resposta, demonstrando que os reclamantes nos termos do art.

808.º CC têm uma perda de confiança nessa mesma prestação e do interesse em tal, considerando os efeitos do incumprimento.

Do próprio n.º 2 do art. 808.º CC pode entender-se ainda que estipula que a perda de interesse é apreciada objetivamente, não se verificando que haja margem para outra solução que não a resolução.

Por fim acrescente-se que quanto à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando o aqui reclamado.

Desta feita e considerando o que foi contratado, resta apreciar a petição à luz do diploma que tutela as vendas à distância, uma vez que neste caso em concreto ficou claro ao tribunal que toda a aquisição decorreu por meios on line e telefonicamente.

Aplica-se assim o previsto no DL 24/2014 de 14 de fevereiro quando no seu âmbito de aplicação reporta no art.º 2.º a:

«1 - O presente decreto-lei é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.»

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e*

integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto à sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Além disso quando uma encomenda de um serviço é feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implica para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º , alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Ocorre que no caso em apreço o cumprimento dos vouchers /encomenda realizada, nunca ocorreu, considerando que mesmo havendo marcações, a prestação do serviço mostrou-se sempre indisponível, o que nos leva a observar o cumprimento do art. 19.º quanto à execução do contrato celebrado à distância:

«1 - Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

2 - Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.

3 - Decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15

dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.

4 - O fornecedor pode, contudo, fornecer um bem ou prestar um serviço ao consumidor de qualidade e preço equivalentes, desde que essa possibilidade tenha sido prevista antes da celebração do contrato ou no próprio contrato e o consumidor o tenha consentido expressamente, e aquele informe por escrito o consumidor da responsabilidade pelas despesas de devolução previstas no número seguinte.

5 - Na situação prevista no número anterior, caso o consumidor venha a optar pelo exercício do direito de livre resolução, as despesas de devolução ficam a cargo do fornecedor.»

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, o consumidor deveria ter visto cumprido a realização do salto adquirido, conforme os voucher que detinha.

Ao invés e conforme prova nos autos, o salto foi remarcado várias vezes pelo que e sem nunca ter acesso a qualquer informação entende o tribunal que fica provado o incumprimento sobre a data de realização prevista, em relação à última marcação efetuada, que foi impossível concretizar por motivos alheios aos adquirentes.

Não tendo ocorrido tal serviço, desde o pagamento, apesar de todos os pedidos, esforços e tentativas pelo mesmo, e atendendo a todas as reclamações e interpelações feitas, entendemos que o reclamante ao remeter email a pedir o reembolso a 11.10.2025 manifestou o seu descontentamento com todo o procedimento, solicitando a resolução do negócio.

O que não acontecendo levou a que recorresse a esta instância depois de ter tentado todos os contactos.

Com a passagem do tempo e a ausência de devolução do valor, passou a ser devido o dobro da quantia, ultrapassados que foram os prazos para a prestação do serviço adquirido e pago, e os 15 dias úteis em causa, após o que entendemos ser o pedido de resolução, sendo assim devido o dobro ao consumidor.

O reembolso da quantia nunca aconteceu, incumprindo o legalmente estabelecido.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não fez a Reclamada qualquer prova do seu cumprimento contratual, termos em que perante o incumprimento definitivo, e o pedido do consumidor, deve atender-se ao pedido de resolução realizado, e haver reembolso integral do dobro do valor pago para o IBAN que o mesmo indique.

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 procedente, condenando-se a Reclamada no pagamento de €659.98 para o IBAN que os Reclamantes indiquem.

Deposite e notifique.

Porto, 08 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos