



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2269 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer

Tipo de problema: Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)

Direito aplicável: art. 5, n.º3 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Pedido do Consumidor: Reembolso das 15 taxas administrativas liquidadas, totalizando 285 euros, entre junho de 2020 e dezembro de 2021.

SENTENÇA Nº 538 / 2022

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

A informação e esclarecimento pressupõe a apresentação dos documentos informativos e espécimenes contratuais, mas também o diálogo que, daí para a frente se deve estabelecer entre quem presta os esclarecimentos e o seu destinatário. Se o destinatário da informação não se mostra interessado, nem disponível, antes prescinde do direito a ser informado ou esclarecido, ignorar os documentos que lhe são entregues, tanto no momento da celebração do contrato de adesão individual, como nos dias subsequentes e deixar, afinal, passarem anos sem se motivar para perceber as condições e características do contrato do qual é participante, não pode essa sua inação transformar-se em incumprimento de deveres de informação e esclarecimento pela outra entidade contratante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de €285,00, correspondentes às taxas administrativas pagas entre unho de 2020 e Dezembro de 2021, alega na sua reclamação inicial que fez o pedido de suspensão dos serviços da Requerida devido ao contexto de pandemia e regularizou o pagamento de taxas administrativas relativas às sucessivas suspensões entre junho de 2020 e dezembro de 2021 Posteriormente, verificou nos seus arquivos pessoais que existe uma adenda ao contrato original em que consta a desoneração das taxas em 2013, facto que deu a conhecer solicitando o reembolso dos valores pagos, o que nunca ocorreu

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega que a isenção das taxas que vem aposta no pedido de alteração de adesão de 2013 tem por referência a taxa prevista para qualquer adesão contratual não lhe sendo aplicável um regime eterno

*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e da Legal Mandatária da Requerida, com procuração forense junta aos autos, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve a Requerida restituir ao Requerente a quantia de €285,00.

2.2 Valor da Ação

€285,00 (duzentos e oitenta e cinco euros)

*



3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Requerente e Requerida celebraram em 31/01/2006 contrato de adesão tendo por objeto a disponibilização de instalações e equipamentos para prática desportiva e lazer e a prestação de serviços conexos com as referidas atividades, pelo qual o Requerente liquidou uma taxa de €2,58
2. Em 06/09/2013 o Requerente submeteu um pedido de alteração de adesão tendo nessa data sido isento da respetiva taxa
3. Em 2020 em virtude das medidas de saúde pública face à pandemia da doença Covid-19, o Requerente solicitou a suspensão da adesão entre junho de 2020 e Dezembro de 2021
4. O Requerente pagou a quantia de €15,00 por cada mês de suspensão
5. Ao Requerente foram entregues as condições gerais e particulares do contrato de adesão celebrado com a Requerida em 2006

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição do Requerente e da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Nas suas declarações o Requerente corroborou os factos alegados na sua reclamação inicial, reafirmando que só depois de ter pago as taxas é que cuidou procurar o seu arquivo pessoal, o contrato inicial e a sua adenda e bem assim que optou pela suspensão em detrimento do cancelamento, apesar da comunicação da Requerida informando dessa possibilidade atenta a situação excecional pandémica vivida à data

*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.3. Do Direito

O Reclamante nos presentes autos levanta a questão da validade do contrato, e do seu completo clausulado, por omissão dos deveres de informação e esclarecimento a que a entidade está obrigada antes e no momento da celebração do contrato de adesão individual

Tanto quanto é possível considerar neste processo, a entidade comercializadora entregou ao Consumidor cópia do Contrato de prestação de serviços e respetivas condições gerais logo em 2006 e posteriormente a alteração às condições particulares (mantendo-se as gerais) em 2013 e não consta que tenha negado, omitido ou deturpado qualquer pedido de informação que o Reclamante lhe tenha apresentado. Bem pelo contrário, é o participante quem reconhece que “posteriormente” procurou no seu arquivo pessoal, denotando-se uma despreocupação do consumidor no conhecimento efetivo do clausulado

Importa agora ter presente que o contrato de adesão individual em causa tem a natureza de um contrato de adesão, uma vez que o aderente dispõe somente da possibilidade de aderir ou rejeitar em bloco um conjunto de cláusulas contratuais padronizadas, previamente (e unilateralmente) elaboradas e inclusas no contrato de adesão individual que lhe é proposto.

O ónus da prova da comunicação adequada das condições do contrato cabe ao contratante que submete à outra partes as cláusulas contratuais gerais – art. 5, n.º3 do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Formalmente, não vemos qualquer aspeto que possa merecer censura no comportamento da entidade comercializadora que interveio na celebração da adesão individual agora em causa. Os documentos [juntos aos autos] satisfazem as exigências legais em vigor na altura e atestam o cumprimento dos deveres de informação legalmente estabelecidos.

Sem censura [por traduzir até um comportamento frequente no Consumidor médio], [ficou este tribunal convicto] de que o Consumidor não atendeu à documentação que lhe foi facultada e prescindiu de qualquer informação ou esclarecimento adicional, negligenciando, na altura, as características do contrato a que estava a aderir.

Como os nossos tribunais [judiciais] já salientaram, o cumprimento dos deveres de informação e esclarecimento pressupõem uma atitude recetiva (quando não mesmo proactiva) dos destinatários dessa informação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A informação e esclarecimento pressupõe a apresentação dos documentos informativos e espécimenes contratuais, mas também o diálogo que, daí para a frente se deve estabelecer entre quem presta os esclarecimentos e o seu destinatário. Se o destinatário da informação não se mostra interessado, nem disponível, antes prescinde do direito a ser informado ou esclarecido, ignorar os documentos que lhe são entregues, tanto no momento da celebração do contrato de adesão individual, como nos dias subsequentes e deixar, afinal, passarem anos sem se motivar para perceber as condições e características do fundo de pensões do qual é participante, não pode essa sua inação transformar-se em incumprimento de deveres de informação e esclarecimento pela Requerida.

[O caso subjudice arbitral] não é único, antes constitui um padrão social que urge modificar, porque assenta numa convicção errada, mas relativamente difundida, de que os documentos que nos são entregues previamente à celebração de um contrato, ou no momento da contratação, não cumprem qualquer objetivo importante, nem têm qualquer utilidade concreta para quem os recebe e são apenas o cumprimento de obrigações que o legislador impõe, mas que os destinatários de bom grado prescindem, por encontrarem nele mais incómodo do que vantagens. Quando, afinal, não se trata de uma vantagem, mas de uma verdadeira necessidade, por só dessa forma e com a disponibilidade e empenho dos participantes ser possível evitar a contratação de bens ou serviços que não correspondem às expectativas dos Clientes ou não são adequados ao seu perfil e situação pessoal.

Não pode também este Tribunal descurar que bem sabia o Consumidor serem devidas taxas por inscrição ou alterações contratuais, porquanto em 2006 procedeu ao pagamento e em 2013 foi isento do pagamento (e aqui torna-se pois, com o devido respeito, evidente que a isenção se reporta ao ato de alteração e não de aplicação vinculativa a todo o posterior ato na vigência contratual) Ao longo da sua reclamação o consumidor tentou integrar a sua pretensão em dispares fundamentos, ora a adenda lhe tinha concedido isenção, ora o contrato diz que não se aplica a taxa, descuidado que está a ser incongruente na sua exposição, porquanto se o contrato inicial já por si o isentava do pagamento da taxa devida, então, seria repetitiva a isenção aposta na adenda. Não colhem os fundamentos apresentados pelo Reclamante, optando o mesmo pelo vínculo contratual ainda que suspenso (mas não cancelado).

Pelo exposto, não poderá este Tribunal Arbitral afirmar qualquer incumprimento contratual pela Requerida, decaindo subsequentemente a pretensão do Consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 30/12/2022

A Juiz-Árbitro,
(Sara Lopes Ferreira)