

SENTENÇA n.º 465/2025

Processo n.º 2444/2025

SUMÁRIO:

- 1.O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços por força da lei de defesa do consumidor;
- 2.Os serviços devem ser prestados em boa-fé e em cumprimento do que tenha sido contratado entre as partes;

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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 transpõe 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 Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 04 de novembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido em síntese que no dia 1/7/2025 tentou exercer o meu direito de livre resolução relativamente ao contrato de subscrição anual do serviço ---, celebrado no dia 28 de junho de 2025, pelas 21h30.

A subscrição foi motivada pelo desejo de assistir a um jogo específico da liga de clubes. No entanto, após o primeiro acesso, constatei que o serviço não cumpre o prometido: a plataforma é pouco intuitiva e, fundamentalmente, não oferece opções de idioma adequadas para o conteúdo pretendido, o que torna o serviço inútil para o fim a que se destinava.

Em conformidade com a lei exerceu o seu direito de resolução dentro do prazo de 14 dias, mas foi informada da suposta obrigação de cumprir um período de fidelização de 12 meses, com pagamentos até junho de 2026.

Rejeita veementemente essa imposição, com base em falta de Informação pré-contratual, pois refere que em nenhuma fase do processo de adesão foi informada de forma explícita e destacada sobre a perda do direito de livre resolução com o início da execução do serviço. E alega também que não recebeu qualquer confirmação do contrato celebrado em suporte duradouro, o que entende que prolonga o seu direito de resolução.

A Reclamada apesar de devidamente notificada, nunca apresentou contestação escrita. Também não esteve na audiência nem se fez representar.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€50,97** (cinquenta euros e noventa e sete cêntimos) de acordo com o pedido formulado pela Reclamante.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente a Reclamante.

A Reclamada devidamente notificada não compareceu, nem se fez representar.

A ausência da mesma em nada revela nem impede a audiência, pelo que nos termos do Regulamento do Centro e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvido o reclamante, e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) 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:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante aderiu a 28.06.2025 ao serviço de canais da Reclamada no seu site;
- b. Cancelou a adesão através da plataforma dias depois, a 01.07.2025,
- c. O que conforme mensagens trocadas foi confirmado ocorrer, mas sem efeitos imediatos.
- d. Por isso viu ser-lhe cobrado em conta as quantias de €16,99, nos dias 28/08, 28/09 e 28/10.
- e. Tentou reclamar, mas sempre sem sucesso e sem respostas adequadas.
- f. O cancelamento foi tempestivamente feito sem que a reclamada o reconhecesse.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha cumprido todos os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;
- b. Que a Reclamante tenha qualquer culpa no sucedido;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Na presente ação discute-se a qualidade do serviço prestado pela Reclamada, e q referente resolução do contrato de adesão realizado à distância e que aconteceu de forma tempestiva.

Desde logo importa sublinhar que estamos aqui perante a prestação de um serviço a um consumidor, que está protegido pela Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as suas várias atualizações, ao mencionado o art. 4.º o direito à qualidade dos bens e serviços.

O mesmo claramente institui que *«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»*

Assim determina o legislador por sua vez, no artigo 2.º, n.º 1, da citada Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores 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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios.»*

Para além disso o enquadramento legal deste conflito leva-nos à explicação de que nos termos do art. 1154.º CC um contrato de prestação de serviços é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado, mediante uma retribuição.

O que claramente aqui sucedeu quando a reclamante tentou aceder a um serviço, que contratara com uma premissa que não se vem a cumprir, e que por isso mesmo vem a resolver o mesmo 3 dias depois da adesão.

Considerando ainda em causa o previsto no regime das vendas à distância, pelo DL n.º 24/2014, que dá ao consumidor 14 dias para a resolução de um contrato celebrado à distância, e o direito de se desvincular sem custos de tal.

Pelo que quando a adesão ocorre a 28.06.2025 e o cancelamento a 01.07.2025, os valores cobrados de €16,99 a 28/08/2025, 28/09/2025 e a 28/10/2025 já nunca o deveriam ter sido.

Mesmo que existisse um contrato com fidelização – o que não há prova nos autos de ter sido entregue à consumidora em suporte duradouro – os primeiros 14 dias seriam sempre um período de reflexão, que permitiriam à cliente desvincular-se como o fez, e como foi confirmada a receção da resolução.

Termos em que essas quantias devem ser devolvidas à consumidora e ser considerada a resolução do contrato com data de 01.07.2025.

Pelo que, e sem mais considerações, o pedido ser integralmente atendido, o contrato tido como resolvido, e ser ressarcida da quantia indevidamente cobrada na sua conta – cujo débito direto deve assim ser cancelado – de €50.97.

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. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Poderão ser assim devidos os valores de custas conforme regulamento, estando isentos de custas, para os consumidores, os conflitos alusivos a serviços públicos essenciais.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente condenando-se a reclamada na resolução do contrato com data de 01.07.2025.

Os valores cobrados posteriormente, no total de €50.97, devem ser devolvidos.

Deposite e notifique.

Lisboa, 17 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

