

SENTENÇA n.º 490/2025

Processo n.º 3111/2025

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;
3. Se as devidas informações não forem prestadas à luz do DL 24/2014 o período de resolução é de 12 meses.

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 25 de novembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido em síntese que no dia 28.06.2025 aderiu na plataforma da reclamada unicamente para assistir aos jogos do Mundial de Clubes e em momento algum teve intenção de subscrever a um plano anual.

Contudo ao verificar a conta viu com surpresa e indignação a subscrição de uma forma que não concordava e que não dera conscientemente o seu consentimento, até porque, entretanto, já tem uma subscrição da --- no seu serviço de operador, não fazer sentido a duplicação.

Sublinha que também não estão disponíveis quaisquer contactos telefónicos, o chat não dá qualquer resposta concreta e continua repetidamente a receber respostas automáticas do senhor "---, da Equipa ---".

A Reclamada continua a exigir o pagamento integral de um plano anual mesmo após o pedido de cancelamento dentro do período contratual, sem disponibilizar informação clara durante o processo de subscrição sobre as suas condições de fidelização. Entendendo o Reclamante que esta prática fere os princípios da boa-fé contratual, da transparência e da proteção dos consumidores, pelo que requer a anulação do plano, e a devolução de qualquer valor indevidamente cobrado.

Sendo que a 16.07.2025 por email veio a referir por escrito o pedido de resolução, tendo nos dados da adesão que o cancelamento seria de €0 até 28.08.2025 o que fez.

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

Mas diretamente ao consumidor enviou um email confirmando a 26.08.2025 o cancelamento da subscrição nessa data, e que nada mais seria cobrado.

Contudo a 28.08.2025 é feita prova da cobrança em cartão de €16.99, valor peticionado em audiência a devolução pelo reclamante.

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€16.99** (dezasseis euros e noventa e nove euros) de acordo com o pedido formulado pelo Reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente o 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. O reclamante aderiu a 28.06.2025 ao serviço de canais da Reclamada no seu site;
- b. Pretendia uma adesão mensal, e não deu conscientemente o consentimento para uma adesão anual;
- c. Pelo que na ausência de melhor informação estranhou na plataforma constar a menção de plano anual,
- d. Ainda que com a menção de cancelamento a 0€ se até 28.08.2025,
- e. A 16.07.2025 e antes foram trocadas mensagens, sendo nesta data enviado email a pedir a resolução do negócio, e a confirmação de tal.
- f. Apenas a 26.10.2025 foi recebido um email a confirmar o cancelamento nessa data,
- g. E a indicação de que nada mais seria cobrado,
- h. Mas a 28.10.2025 existiu nova cobrança de €16.99,
- i. Valor que deve ser ressarcido
- j. E o contrato dado como resolvido com efeitos a 16.07.2025.

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 da parte, 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 a referente resolução do contrato de adesão realizado à distância e que aconteceu de forma tempestiva atendendo ao pretendido e aceite pela Reclamada.

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 a possibilidade de resolução de um contrato celebrado à distância, e o direito de se desvincular sem custos de tal.

A alusão ao contrato de conteúdos digitais poder ser logo no momento acessível e com isso impedir a resolução dependeria de cumprimentos de vários requisitos, considerando que se tratam de serviços digitais, conforme art.º 15 e 17.º: «1 - Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos de: I) Fornecimento, que não em suporte material, de conteúdos digitais, se a execução do contrato tiver tido início e do mesmo resultar para o consumidor a obrigação de pagar, quando: i) O consumidor consentir prévia e expressamente que a execução tenha início durante o prazo de livre resolução e reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução; enii) O fornecedor de conteúdos digitais tenha fornecido a confirmação, nos termos do n.º 2 do artigo 9.º ou do artigo 6.º »

Pelo que quando a adesão ocorreu a 28.06.2025 tinha de ser entregue devida informação ao consumidor para que este ficasse impedido de resolver o contrato. O que não ocorrendo nos termos dos art.ºs 6 e 9, levaria a que o período de resolução fosse 12 meses por falta de informação como abaixo se destaca na lei. Assim:

Artigo

6.º

Confirmação da celebração do contrato celebrado à distância

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.

2 - A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato.

3 - (Revogado.)

Artigo

7.º

Restrições nos sítios na internet

Nos sítios na Internet dedicados ao comércio eletrónico é obrigatória a indicação, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites.

Artigo

9.º

Requisitos de forma nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1 - O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo artigo 4.º

2 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 17.º»

Acrescente-se o previsto no art. 10.º «2 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior.»

Sendo que o previsto no art. 4 / n.º 1, m) refere que: «m) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º »

Voltando ao caso concreto e mesmo que existisse um contrato com fidelização – o que não há prova nos autos de ter sido entregue ao consumidor em suporte duradouro – não sendo a informação prestada devidamente, o mesmo reclamante tem assim direito à resolução, que já foi reconhecida a 26.10.2025, mas que em bom rigor entende este tribunal que ocorreu com o email de 16.07.2025 com o pedido do consumidor face à informação (diga-se deficiente) que disponha.

Pelo que, e sem mais considerações, o pedido ser integralmente atendido, o contrato tido como resolvido, e ser ressarcido da quantia indevidamente cobrada no seu cartão de €16,99, ao dia 28.10.2025, nada mais podendo ser cobrado. Termos em que a pretensão requerida deve ser diferida.

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 16.07.2025.

Os valores cobrados posteriormente, no total de €16.99, devem ser devolvidos.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos