

Processo nº 1025/2025

Sentença n.º 241 / 2025

SUMÁRIO:

1. A cláusula contratual geral que não seja comunicada adequadamente, nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, considera-se excluída do contrato.
2. É abusiva uma cláusula contratual geral que imponha a ficção de aceitação ou conhecimento de outras cláusulas contratuais gerais não comunicadas adequadamente.

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede a devolução de 384,72€, correspondentes a 12 mensalidade de 32,06€ que foram retiradas da sua conta bancária através de débito direto.

2. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 23/06/2025, realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes, foram estas ouvidas.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

No dia 15/11/2023, o reclamante dirigiu-se às instalações da reclamada. Pretendia utilizar o serviço do ginásio durante o tempo (3 dias) em que estava numa formação na NOVA SBE. Alega que lhe foi dito que poderia pagar o resto do mês de novembro, no valor de 18,17€, para assim utilizar as instalações durante aqueles dias. Efetuou o pagamento através de um cartão Revolut. O reclamante alega que em nenhum momento foi informado de que a prestação de serviço seria renovada mensalmente, tendo de cancelar se quisesse deixar de usufruir dela. Alega também que em nenhum momento autorizou o débito direto na sua conta bancária.

No dia 5/02/2025, o reclamante constatou que tinham sido feitos pagamentos da sua conta bancária mensalmente, no valor de 32,06€, através de um débito direto. No total esses pagamentos perfazem o valor total de 384,72€.

A reclamada alega que esses pagamentos foram efetivamente feitos, uma vez que foi celebrado um contrato e dada autorização para o débito direto mensal desses valores.

A pedido do tribunal, a reclamada descreveu o processo de contratação, explicando que a/o funcionária/o preenche os campos com informação dos clientes num tablet, por vezes por indicação do cliente, que dita, e, por vezes, permitindo que seja o próprio cliente a introduzir diretamente os dados no tablet. Explicou também que, no final, o cliente preenche uma caixa de verificação, confirmando dessa forma que leu e aceita as cláusulas contratuais apresentadas. Quanto à assinatura, esclareceu a reclamada que o procedimento consiste em não recolher qualquer assinatura dos clientes, física ou digitalmente. No que diz respeito ao envio do contrato, a reclamada explicou que foi enviado um e-mail ao cliente a dar-lhe as boas-vindas ao clube e a esclarecer como aceder à aplicação e às instalações. Nesse e-mail não estava incluído qualquer *link* para as cláusulas contratuais gerais. Atualmente o procedimento foi alterado e este e-mail passou a incluir o link para as cláusulas contratuais

gerais do contrato. À data da celebração deste contrato, as cláusulas podiam ser consultadas apenas no *site* da empresa ou na aplicação.

O reclamante alega que não se lembra de ter recebido qualquer e-mail de confirmação.

No que diz respeito ao IBAN, não ficou claro se o mesmo foi fornecido neste momento pelo cliente ou se foi retirado pela funcionária do registo antigo que tinha do cliente, de uma vez em que o mesmo tinha estado num dos ginásios da reclamada como convidado. Em todo o caso, ficou provado que o reclamante não assinou qualquer documento contendo uma autorização de débito direto. Não só não há qualquer documento junto ao processo, como a própria reclamada explicou que não recolhem qualquer assinatura dos clientes.

O reclamante utilizou dois ginásios da reclamada, num total de seis visitas, todas elas durante a segunda quinzena de novembro. Não voltou a utilizar os serviços depois dessa data.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato para a utilização de equipamento desportivo, com recurso a cláusulas contratuais gerais, regidas pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (DL 446/85).

O processo de celebração do contrato adotado pela reclamada é bastante problemático do ponto de vista da transparência. Com efeito, os dados relativos ao cliente são introduzidos num tablet por um representante da Reclamada, apenas no final do processo sendo preenchido pelo cliente uma caixa de verificação, confirmando a leitura e a aceitação das cláusulas contratuais supostamente apresentadas.

No caso, a Reclamada alega que o reclamante se vinculou contratualmente ao pagamento de uma prestação mensal, com renovação automática a cada mês. Vejamos se essa cláusula se pode considerar inserida no contrato celebrado.

O artigo 5.º, n.º 1, do DL 446/85 estabelece que “as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, acrescentando o n.º 2 do mesmo preceito que “a comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”. O “ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante determinado que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais” (n.º 3). O ónus da prova da comunicação cabe, neste caso, à reclamada. A reclamada, não só não fez prova de que a comunicação foi feita de modo adequado, como resulta claro dos factos dados como provados que o processo de celebração de contratos utilizado por si não é apto a tornar conhecidas as cláusulas por um cliente que “use de comum diligência”.

Com efeito, os dados são preenchidos num tablet, em nenhum momento sendo directamente comunicadas ao cliente as cláusulas do contrato. Apenas se impõe ao cliente o preenchimento de uma caixa de verificação, por via da qual se exige que este confirme a leitura e a aceitação das cláusulas contratuais. Naturalmente, este procedimento não é adequado com vista ao conhecimento efectivo das cláusulas.

Aliás, a cláusula que ficciona a leitura das cláusulas contratuais é, em si mesma, uma cláusula abusiva e, por isso, nula, nos termos do artigo 10.º, alínea d), do DL 446/85. Trata-se de uma ficção “de aceitação ou de outras manifestações de vontade com base em factos para tal insuficientes”¹.

Não tendo a cláusula relativa à renovação automática do contrato sido comunicada adequadamente ao aderente/reclamante, a mesma considera-se excluída do contrato, nos termos do artigo 8.º, alínea a), do DL 446/85.

Excluindo-se a cláusula relativa à renovação automática, o contrato cessou a produção de efeitos no final do mês em que foi celebrado. Não havia, assim, base para a cobrança de valores após o primeiro mês. Os valores cobrados pela reclamada devem, portanto, ser devolvidos ao reclamante.

Não se analisa a questão relativa ao débito direto não autorizado pelo reclamante, uma vez que é desnecessária para a resolução do caso.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido do reclamante, condenando-se a reclamada a devolver ao reclamante os 384,72€ indevidamente cobrados.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 24 de junho de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)

¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª ed., Almedina, 2022, pp. 224 e 225.