



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

SENTENÇA n.º 257/2025

Processo n.º 787/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor – Lei 24/96 – apenas prevê genericamente o direito à qualidade dos bens e serviços, e o direito à informação.

2. Os requisitos relativos a um contrato e seu cumprimento (no caso uma inscrição em prova, sua realização e demais atribuições) depende das condições que tenham sido regulamentadas, tendo a entidade de cumprir com o seu Regulamento

3. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 24 de junho 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 pretende ser ressarcido do montante despendido considerando que a prova não ocorreu.

Sumariamente descreve que se inscreveu numa prova desportiva de natação em águas abertas com o percurso de 10 km entre a praia da torre e Cascais. A prova estava agendada para o dia 21-09-2024, mas não se veio a realizar por nevoeiro intenso.

Apesar dos sucessivos contactos dirigidos à organização solicitando a devolução dos montantes despendidos, verificou-se, ora ausência de resposta ora resposta diversa ao exigido. O Reclamante alega ainda que evocou o seguro da prova, que de acordo com o regulamento da mesma só seria válido até uma semana antes do evento.

Considera que o que está em causa é a prestação de um serviço que não ocorreu, em que a organização da Reclamada não concedeu o direito à devolução do montante da inscrição, assumindo como única alternativa a transição da mesma para o ano seguinte.

Observando o mesmo Regulamento, em seu entender, nada é referido relativamente ao cenário em concreto, nem tão pouco quanto à obrigatoriedade da inscrição transitar, sem direito de opção.

Considera que esta é uma conduta arbitrária, sendo a cativação do valor da inscrição indevida. A mesma organização demonstrou total insensibilidade e falta de consideração pelas várias exposições que efetuei via email, forçando a reclamar formalmente via eletrónica mais do que uma vez.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Acrescenta ainda que a Reclamada enviou recentemente email aos inscritos em 2024 solicitando a reinscrição formal a custo zero, ao qual reiterou que em momento algum aceitou a sua transição da inscrição, voltando a exigir a devolução dos montantes despendidos.

Pelo exposto requer a devolução dos montantes despendidos, e a condenação da Reclamada pela atitude na organização do evento.

A Reclamada pronunciou-se em sede de mediação, com contestação opondo-se à reclamação apresentada considerando que é uma entidade dedicada à organização de eventos desportivos, tendo organizado o evento Swim Grand Prix 2024, uma prova de natação em águas abertas.

O Swim Grand Prix 2024 iria-se realizar nos dias 21 e 22 setembro de 2024, com um circuito de cinco travessias em águas abertas. No entanto devido a condições climáticas adversas e baixa visibilidade causada por um forte nevoeiro, a prova não podia decorrer em segurança, o que levou ao seu reagendamento para o ano seguinte.

Informalmente e quando questionado o reclamante foi informado que de não seria possível efetuar o reembolso e que o prazo para tal já havia expirado.

A reclamada sublinha que o evento estava sujeito ao Regulamento Oficial disponibilizado a todos os participantes no momento da inscrição, e não seria possível formalizar a inscrição sem que se aceitasse os termos e condições.

Antes de efetuar a inscrição a 06.07.2024 o reclamante teve acesso ao referido Regulamento, e para formalizar a sua participação na competição foi necessário declarar o seu consentimento relativamente ao conteúdo do Regulamento e às políticas de privacidade, tendo aceite integralmente as condições.

Sem tal não seria possível proceder à inscrição na competição.

De acordo com o Regulamento os reembolsos são apenas permitidos quando o atleta solicita o cancelamento da sua inscrição até ao dia 14.09.2024, o que não aconteceu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O próprio Regulamento estabelece de forma expressa para a Reclamada que não há lugar a reembolso em casos de adiamento da prova por razões climatéricas ou outras circunstâncias imprevistas, cfr. p. 10, al. h).

Assim a Reclamada agiu estritamente de acordo com o Regulamento cumprindo integralmente as regras previamente aceites pelo próprio atleta.

O evento foi reagendado, permitindo a participação dos atletas na nova data, e a organização atuou com a transparência exigida e as normas estabelecidas.

A Reclamada alega que respondeu a todas as reclamações realizadas.

Sublinha por fim que o adiamento do evento foi motivado por razões de segurança e que a não devolução dos valores pagos está expressamente prevista no Regulamento aceite pelo Reclamante, concluindo-se que não há fundamento legal para a reclamação apresentada.

A organização da Reclamada entende que agiu em conformidade com o Regulamento do evento e que não incumpriu qualquer disposição contratual, pelo que não assiste razão ao reclamante no seu pedido de reembolso, devendo assim a Reclamada ser absolvida do pedido conforme requerido em sede de audiência.

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 assim como valor da ação a quantia de **€110** (cento e dez euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada devidamente representada pelos seus mandatários identificados nos autos.



Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, tendo sido estas ouvidas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a parte sido informada 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:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados e não provados:

- a. A 12.09.2024 foi pago o valor de €111.30 à Reclamada para a inscrição, e seguro de cancelamento do Reclamante, em prova que a mesma iria organizar, para o dia 21.09.2024 em 10kms;
- b. A Reclamada é a entidade organizadora do evento Swim Grand Prix 2024,
- c. Tratando-se este de um evento de natação de águas abertas, com provas variadas, realizadas exclusivamente na água;
- d. Aquando da inscrição todos os atletas tomam conhecimento do Regulamento Geral desta prova



- e. Tendo de aceitar os termos e condições do mesmo.
- f. Pelo que na ausência de legislação específica para o tratamento e organização destes eventos, e perante a liberdade contratual, o atleta que aceita e paga a sua inscrição sujeita-se ao que estiver regulamentado para a mesma.
- g. O tribunal desconhece se o Reclamante é um atleta federado, pois nenhuma prova foi entregue nesse sentido;
- h. No âmbito da competência de apreciação dos factos dá-se como provado que o Regulamento estava em vigor, e foi informado a todos os seus termos.
- i. Tendo o Reclamante concordado com tal.
- j. O Regulamento prevê o programa do evento, os valores e fases das inscrições, os descontos de equipa, e os requisitos de inscrição.
- k. Na sua al. d) é mencionado o que inclui a inscrição, nomeadamente a inclusão para o caso com prova de 10 kms um seguro de acidentes pessoais,
- l. O qual não está em discussão nos presentes autos, desconhecendo o tribunal quem é a seguradora ou que exclusões de acidentes aqui estavam previstos;
- m. Consta ainda do Regulamento os documentos de acreditação, as licenças,
- n. E um seguro de cancelamento, que pode ser escolhido pelo atleta como opção extra. Refere o mesmo na alínea g) que: *«Esta opção permite ao mesmo solicitar o cancelamento da sua inscrição e a devolução do valor da mesma.»*
- o. O mesmo seguro no Regulamento refere ainda que: *«Este seguro apenas é válido para pedidos de cancelamento efetuados até dia 14 de setembro (1 semana da prova).»*
- p. No campo do que juridicamente nos traz à discussão este caso dá-se como provado que o Reclamante tinha conhecimento por via do Regulamento com o qual teve de concordar para a inscrição no evento



- que conforme alínea h) após a confirmação da inscrição não é possível o seu cancelamento,
- q. Sendo que a mesma alínea h) do Regulamento determina que: *«Apenas é permitido o reembolso do valor de inscrição para os atletas que tenham adquirido o seguro de cancelamento no ato de inscrição.»*
- r. E os detalhes deste cancelamento já foram supra esclarecidos, apenas até 1 semana antes e com iniciativa do atleta.
- s. Nas demais situações, o Regulamento prevê que não exista reembolso do valor da inscrição ou de qualquer outro valor pago pelo atleta, sob quaisquer outras circunstâncias, ainda que não limitado a motivos médicos
- t. Componente esta que dependeria em nosso entendimento de um seguro de acidentes pessoais, e das suas condições que aqui não estão em discussão nem podemos apreciar.
- u. Fica provado assim que este evento não permite o reembolso da inscrição ou de qualquer outro valor, sob quaisquer circunstâncias.
- v. A al. i) do Regulamento em apreço atenta ainda no adiamento da inscrição, ao regular que o pedido de adiamento é possível caso a prova a que o atleta esteja inscrito seja adiada por motivos de força maior, e o atleta tenha levantado o kit da prova,
- w. O que parece ser o caso em apreço,
- x. Refere o diploma em causa que *«Apenas a inscrição é transferível para a edição do ano seguinte (o seguro não está incluído). O pedido de adiamento da inscrição apenas é válido se efetuado via email, até ao prazo de 30 dias após a data original da prova.»*
- y. O Regulamento prevê ainda normas sobre a troca de inscrição, a alteração de detalhes da inscrição, termos do canoísta, questionário médico, termo de responsabilidade, e condições de participação.
- z. E alude aos percursos de casa dia das provas em causa,
- aa. Terminando com disposições gerais, onde consta a menção de que: *«A organização reserva-se ao direito de modificar/cancelar/suspender/parar*



a prova (por motivo de condições meteorológicas extremamente adversas ou por outros motivos de força maior).

- bb. Neste caso o Regulamento prevê precisamente o que ocorreu, que a prova pudesse ser cancelada pela organização por condições meteorológicas, e continua o diploma que:
- cc. *«Nestes casos a organização tentará remarcar a prova para uma nova data conveniente à sua realização. Se a prova for reagendada os atletas que tenham levantado o seu kit de atleta no dia de prova original, poderão solicitar o adiamento da sua inscrição para a edição seguinte. Os atletas elegíveis para um adiamento deverão efetuar o seu pedido até 60 dias após a data original do evento.»*
- dd. Termina o Regulamento com as regras gerais sobre o equipamento de prova, kayak e canoísta, boias de percurso, partida e meta, postos de controlo, cronometragem, arbitragem, individuais, equipas, prémios:
- ee. E constam ainda informações adicionais como o bengaleiro, transporte atletas, política de privacidade, protestos e casos omissos
- ff. Não fica assim provado que a Reclamada tenha violado os seus deveres de prestar informação sobre o Regulamento, com a adesão realizada a 06.07.2024
- gg. Bem como não foi estipulada nenhuma solução contratual ou regulamentar que obrigue ao reembolso do valor pago pela inscrição e seguro de uma prova que seja adiada ou cancelada pela organização em casos de necessidade natural face ao tempo.

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, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa do sucedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato devidamente regulamentado com vista à realização de um evento desportivo organizado pela mesma, e melhor identificado nos autos.

As condições estipuladas, acordadas e aceites pelas partes, constam dos autos, tendo o Reclamante pago com fatura de 12.09.2024 o valor de €110,30, correspondentes à inscrição, seguro e taxa de processamento/pagamento.

Da matéria factual dada como provada entre o reclamante e a reclamada podemos considerar ter sido realizado um contrato nos termos do qual a reclamada no âmbito da sua atividade de organização de eventos desportivos, se obrigou em relação aos atletas a realizar o evento Swim Grand Prix 2024 nos dias 21 e 22 de setembro.

Denote-se que numa relação como esta, as partes obrigam-se nos termos Regulamentados, fazendo fé perante a liberdade contratual das mesmas, e a escolha do Reclamante em inscrever-se no evento a realizado.

Há desde logo, no entanto, que sublinhar que à data discute-se a ausência de reembolso do valor pago pela inscrição, quando a prova foi cancelada por se ter verificado um nevoeiro intenso que colocava em causa a segurança da prova, impedindo a mesma se realizar.

Acrescente-se que sendo fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita nos termos gerais às regras da Lei n.º 24/96 de 31 julho, enquanto lei de defesa do consumidor, entendendo-se estar perante uma situação em que um consumidor obtém do profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou não profissional.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Trata-se ainda de uma relação contratual consensual por não existir uma norma que imponha forma especial para a sua celebração, nomeadamente que o tivesse de ser por forma escrita, e a validade das declarações negociais dos contraentes, que dependem apenas de mero consenso, conforme art. 219.º CC.

Em bom rigor, há que sublinhar que o tribunal irá debruçar-se sobre a questão legal que o caso denunciado assenta, com base nos factos dados como provados, e a prova legal que foi feita nos autos, sem olhar à questão pessoal que envolve as partes ou à questão moral do sucedido.

Assim importa sublinhar os termos do Regulamento que tutela esta relação e este contrato entre as partes, como sendo a lei a aplicar no caso, ainda que não tenha este tribunal competência para apreciar a legalidade das normas e cláusulas ali constantes. Dando como aceite as mesmas e com aplicação direta.

Desta feita o realizado e contratado implica que os atletas aceitaram desde logo que não haveria sob qualquer circunstância a possibilidade de serem reembolsados do valor da inscrição se a prova não se realizasse.

A única hipótese seria ativando um seguro de cancelamento existente, mas com o pedido de cancelamento a ocorrer até uma semana antes da prova ocorrer, pelo próprio atleta.

O que não ocorreu.

Assim não se pode considerar que a reclamada tenha violado o Regulamento realizado e em vigor, considerando que apesar da prova ter sido cancelada foi dada a hipótese, como previsto do atleta participar na edição seguinte.

O que foi indicado em sede de audiência ainda para 2025.

A conformidade do contrato afere-se não só pela realização da prestação devida em função do que foi acordado pelas partes, mas também pela correspondência entre a qualidade da prestação e o que fora acordado, pois genericamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato cfr. Art. 397.º e 762.º 1 CC.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Perante o que foi apresentado aos autos, a prova que foi Regulamentada foi adiada por motivos de causa maior, e reagendada.

Não havendo prova da falta desta causa, o que leva a que o cumprimento do Regulamento não haja lugar a qualquer reembolso ou devolução, desta inscrição paga ou do seguro.

Sublinhe-se que legalmente importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) que determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*. São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos*.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar qualquer defeito na prestação. No entanto e pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o reclamante não pode comprovar qualquer falha legal da reclamada, que a obrigue a devolver o valor.

Ainda mais quando essa possibilidade só existe numa situação de desistência antecipada da prova pelo atleta o que não foi o caso.

Importa ainda ter presente que a distribuição do ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Não resulta assim culpa provada, nem responsabilidade da Reclamada, no sucedido, não prevendo o Regulamento a possibilidade de ressarcimento, deve, pois, o peticionado decair.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.”

São assim devidas pelas partes as custas apuradas no presente processo de acordo com o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 04 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos