

Processo nº 1456/2025

Sentença Nº 314 / 2025

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada um serviço de depilação definitiva. Que, após a realização de 17 sessões o Reclamante não teve a redução do pelo que lhe foi assegurada. Pede, a final, com fundamento no incumprimento do contrato, a devolução do preço total que pagou, de € 2.097,95.

A Reclamada contestou, reconhecendo que foi contratada pelo Reclamante para prestar sessões de depilação tendo, antes do seu início, cumprido os deveres de informação a que estava a adstrita, e o Reclamante, de forma livre e esclarecida, contratado os serviços da Reclamada. Que os tratamentos efetuados pelo Reclamante não foram todos nas mesmas zonas do corpo. Que o Reclamante foi alertado para o risco de queimaduras e que, perante as mesmas, a Reclamada acionou o seguro. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que procede ao serviço de depilação (cf. doc. a fls. 4 e ss.);
2. Entre 12 maio de 2022 e 13 setembro 2023, o Reclamante contratou à Reclamada sessões de depilações em diferentes zonas do corpo do Reclamante (cf. faturas juntas a fls. 4 a 19 = fls. 91-106);
3. O Reclamante contratou à Reclamada o serviço de depilação por motivos pessoais, de bem-estar (cf. declarações do Reclamante);
4. Antes do primeiro tratamento, o Reclamante declarou o seguinte:

“1. O objetivo deste consentimento é ajudá-lo a decidir se a depilação a laser de diodo é a correta para si, bem como tomar uma decisão informada para realizar este procedimento.

2. O objetivo da depilação a laser de diodo é diminuir/remover os pelos indesejados. O procedimento requer mais de uma sessão e graças a ela pode conseguir a remoção dos pelos a longo prazo. O número total de sessões necessárias varia de pessoa para pessoa. Nunca se consegue 100% de depilação.

“4. [...] Os resultados clínicos da depilação a laser diodo também podem variar dependendo do tipo de pele do paciente, níveis hormonais e influências hereditárias. Portanto, alguns pacientes podem experimentar resultados parciais e outros sem melhorias ou resultados. Este último caso é raro e envolve pessoas cujo corpo não responde ao tratamento com laser diodo. Como estes casos são imprevisíveis e não existem estudos que lhes permitam ser detetados, a decisão de realizar este tratamento de depilação a laser diodo e a despesa económica que implica é da exclusiva responsabilidade do paciente. [...] Na depilação a laser diodo considera-se que os resultados aceitáveis são definidos como: menos cabelo ou menos densidade (não a ausência absoluta da mesma); cabelo mais fino; recrescimento mais lento; cabelo mais claro. Não é possível obter a ausência total de pelos na região anatómica tratada pelo laser diodo para toda a vida. Nunca se deve esperar uma ausência total de pelos nas áreas tratadas com a depilação a laser diodo.”

9. Ao assinar este documento, compreende que o tratamento de depilação a laser de diodo é livre de escolher e, portanto, aceita livremente todos os riscos, complicações e efeitos secundários que possam resultar deste tratamento.

10. Ao assinar este documento, concorda em realizar todas as consultas de acompanhamento indicadas e em cumprir as indicações e instruções pós- tratamento.

11. Ao assinar este documento, compreende perfeitamente e concorda que não lhe foi dada nenhuma garantia relativamente aos resultados do tratamento de depilação a laser de diodo.”

(cf. doc. junto a fls. 37 a 40 = fls. 87-90)

- 5.** A 23 de outubro de 2023, o Reclamante apresentou uma Reclamação junto da Reclamada, por motivo de queimadura nas costas (cf. doc. a fl. 20);
- 6.** A 14 de agosto de 2024, a Reclamada respondeu a (outra) reclamação do Reclamante apresentada a 1 de agosto de 2024 (cf. doc. a fls. 21);
- 7.** Na sequência das sessões efetuadas, o Reclamante teve uma redução significativa dos pelos (cf. declarações do Reclamante e mensagem do Reclamante para a Reclamada junto a fl. 22);
- 8.** Em janeiro de 2024, em data concretamente não apurada, o Reclamante contratou a terceiros o serviço de depilação do seu corpo (cf. inquirição da testemunha ----).

3.1.2. Facto não provado

Da discussão da causa, não ficou provado o seguinte facto:

- A. A realização pelo Reclamante de 17 sessões de depilação em cada zona do corpo;
- B. Que a Reclamada tenha informado o Reclamante de um número de sessões suficiente para este diminuir/remover os pelos indesejados.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, por iniciativa do Tribunal, foi ouvido o Reclamante. Esclareceu o mesmo que contratou à Reclamada o serviço de depilação do seu corpo, por motivos pessoais, de bem-estar. Que efetuou as sessões de depilação contratadas à Reclamada, conforme faturas que juntou, não tendo ficado sem pelos no corpo, mas apenas com uma redução dos mesmos, na ordem dos 50%. Que se sente enganado, pretendendo ser reembolsado do preço do serviço. Confrontado com o documento junto a fls. 37 a 40 e questionado se a assinatura no mesmo foi do Reclamante, respondeu afirmativamente, acrescentando ainda que o mencionado questionário foi preenchido só depois do primeiro tratamento, e que a parte relativa ao consentimento informado não existia.

Adicionalmente, foi inquirida a testemunha ---, técnica de estética e de depilação a laser. Esclareceu a mesma que, em janeiro de 2024, foi abordada pelo Reclamante para fazer tratamento de depilação. Que, observado o Reclamante, verificou que o mesmo tinha pelos abundantes, espessos e grossos e por igual em toda a parte do corpo. Que efetuou quatro sessões de depilação na zona das costas, do peito e axilas do Reclamante, estando neste momento em fase de manutenção. Que, com o equipamento que utiliza, os seus clientes costumam de necessitar entre 6 a 8 sessões de depilação. Quanto aos resultados da intervenção da Reclamada nos pelos do Reclamante não se considerou relevante a inquirição da testemunha do Reclamante, por se mostrar em contradição com aquilo que foi reconhecido pelo próprio Reclamante.

Concretamente quanto ao facto provado sob o n.º 4, resultou este do documento junto a fls. 37-40 e 87-90 e do reconhecimento do Reclamante de ter sido o mesmo a preencher o mencionado questionário, por um lado, e de que a assinatura do final do mesmo é a sua. Perante isto, não ficou o Tribunal convencido de que a data que consta do mesmo não é verdadeira, nem de que Reclamada tivesse solicitado ao Reclamante para preencher o mencionado inquérito e ocultado do Reclamante o consentimento informado ou manipulado o mesmo. A ser verdade o alegado pelo Reclamante, significaria ainda que este terá assinado uma imagem em branco, o que não se afigura crível, segundo revelam as regras da experiência.

Começando pelo facto não provado A., não logrou o Reclamante, através dos meios de prova à sua disposição, a respetiva demonstração, não se considerando suficiente para tal as declarações do Reclamante, porquanto desacompanhadas de qualquer meio de prova adicional. Ademais, as faturas juntas a fls. 4 e ss. que, segundo o Reclamante, correspondem a todas as sessões de depilação contratadas à Reclamada, evidenciam que o Reclamante não fez 17 sessões de depilação em todas as zonas do corpo. Relativamente às costas, o Reclamante contratou à Reclamada 12 sessões.

Quanto ao facto não provado B., não logrou o Reclamante, através dos meios de prova à sua disposição, a respetiva demonstração.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um contrato de prestação de serviços de depilação do seu corpo. Ou seja, condenação da Reclamada no reembolso do preço que pagou por diversas sessões de uma prestação de serviços de consumo.

A questão a resolver neste processo diz respeito à pretensão do Reclamante de depilação, com fundamento em publicidade enganosa e no facto de o Reclamante não ter ficado sem pelos no seu corpo.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

O Reclamante contratou à Reclamada diversas sessões de depilação à Reclamada que foram prestadas pela mesma, não tendo ficado provado a existência de um cumprimento defeituoso por parte da mesma.

Tendo o Reclamante assinado o “Consentimento Informado” junto aos autos, não podia ignorar de que estava a contratar um serviço em que o resultado pretendido, de ficar sem pelos no corpo, poderia não ser obtido. Não obstante, informado desse facto, entendeu o Reclamante contratar os serviços da Reclamada, tendo obtido, conforme reconheceu, uma redução significativa dos pelos do seu corpo, na ordem dos 50%. Tendo, adicionalmente, ficado provado que a Reclamada efetuou ao Reclamante as sessões de depilação que o mesmo contratou, carece de fundamento o pedido.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 2.097,95 (dois mil e noventa e sete euros e noventa e cinco cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de julho de 2025.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)