

SENTENÇA n.º 410/2025

Processo n.º 2063/2025

SUMÁRIO:

1. De acordo com o art. 4 da Lei
3. O ónus da prova cabe ao consumidor reclamante que se não puder fazer prova do alegado, faz decair a pretensão.

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

3. Do objeto do litígio

O presente litígio tem como objeto os termos que podem ser consultados nos autos, conforme o que foi enviado e entregue pelo reclamante.

O pedido ficou fixado pelo reclamante que contacta o tribunal e entregou os elementos que entendeu convenientes ou dispunha, ao alegar que:

«Efetuei uma compra de um pacote de massagens na Clínica---, fatura anexa, para unidade "próxima" ao shopping Colombo, designada por eles como clínica "Carnide".

Entretanto, apesar das diversas solicitações de agendamento das sessões foram raras as vezes disponíveis e em abril/2025 anunciaram que fechariam esta unidade e abririam outra, até o final de maio/2025 na região do Saldanha (Lisboa).

Após insistentes tentativas de contato, informaram que não haviam aberto e hoje, 03/06/2025, informaram que "não há previsão para abertura" desta "nova" unidade, já que a unidade onde foi comprado o pacote fechou permanentemente. Solicitado o estorno do valor esta empresa se recusa a devolver alegando que há uma unidade em outra cidade, a mais de 20km de onde foi contratado o serviço, e que não pagam / reembolsam as despesas de transporte. Diante do impasse, solicito intervenção para recuperar meu dinheiro roubado.»

Foi entregue nos autos um print do e-fatura (no valor de €139.80); e um print de uma mensagem trocada ao que tudo indica pelas partes, sem que este tribunal tenha prova pericial de que o foi com responsável da reclamada.

Não consta nenhuma queixa formal feita no livro de reclamações, na polícia, ou em carta registada contra a reclamada.

Não há nenhum documento de contrato ou acordo celebrado pelas partes que indique o local específico onde o serviço seria prestado.

A Reclamada nunca se pronunciou em sede de mediação ou de contestação apesar de devidamente notificada, por carta registada, e por email para e com os dados que o tribunal recebe do reclamante, tendo em sede de arbitragem constado nos autos a entrega dos CTT da carta.

Posteriormente houve uma comunicação aos autos pela Reclamada, mas com alegações que em nada se aplicam ao que está a ser discutido pelo reclamante – alegações crime – que deverão ser discutidas em sede própria.

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.

Determina o tribunal que face ao peticionado a presente ação tenha assim o valor de **€139.80**, (cento e trinta e nove euros e oitenta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

A Reclamada devidamente notificada por carta para a morada e email indicados pelo Reclamante não esteve presente nem se fez representar.

Mas tal nos termos do Regulamento do Centro não é impeditivo do prosseguimento do processo, podendo o tribunal decidir com base na prova apresentada nos autos, após ter sido ouvida a parte.

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 com relevância para os autos dados como provados e não provados.

- a. O reclamante tem uma fatura no valor de €139.80 emitida em E-fatura pela Reclamada;
- b. Desconhece o tribunal os termos e condições do que foi contratado
- c. Baseando-se apenas em informação verbal de que teria ocorrido a indicação de sessões a realizar numa loja da Reclamada
- d. E que esta loja terá fechado.
- e. Mas a empresa está a laborar e não está encerrada.
- f. Desconhece o tribunal se ficou alguma alusão ao local de prestação de serviços, sendo que a lei não impede a mobilização dos consumidores
- g. Conforme aceitação ou acordo,
- h. E apenas se pode colocar a resolução do negócio se se comprovar a resolução do mesmo.

- i. O print do e-fatura alude a 31.08.2024,
- j. O processo deu entrada neste tribunal a 04.06.2025,
- k. E o print de mensagens pelo whatsapp não tem data e hora
- l. Nem serve de prova documental sem estar devidamente identificada a entidade envolvida nem comprovado o seu nm de telefone.
- m. A ter havido contrato verbal cabe ao reclamante a prova dos seus termos para poder alegar incumprimento e discutir a resolução.
- n. Não há prova do meio de pagamento da quantia.
- o. Não há prova de reclamação formal por livro de reclamações, carta registada ou queixa na polícia ou na ASAE pelo reclamante.
- p. Nenhum outro elemento ou testemunha foi junto aos autos.
- q. Que permita o tribunal decidir pelo peticionado.
- r. Não há por isso prova de que haja incumprimento contratual
- s. Não fica assim provado em tribunal que a Reclamada tenha violado os deveres legais ou contratuais que lhe tivessem imposto prestar em determinado local um serviço, que serviço e em que termos.
- t. Não há prova que permita apreciar e condenar na devolução de um valor registado no e-fatura.
- u. Devendo o reclamante ponderar queixa crime se se sente burlado conforme prova que possa em juízo apresentar, e a que este tribunal arbitral é alheio.

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

Sempre se sublinhe que em sede de arbitragem o árbitro goza da livre apreciação da prova feita na medida da própria competência do Centro.

8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual salvaguarda vários direitos ao consumidor, mas caberá ao mesmo a prova do que alegar, tendo este demonstrar que houve contratação, e em que termos de um serviço, aquisição ou outra realidade.

Não se confundindo este tribunal com um organismo de defesa do consumidor, enquanto tribunal arbitral a decisão tem de estar baseada no direito.

Pelo que ainda que o reclamante seja um consumidor e a reclamada uma sociedade comercial, podendo considerar-se que houve entre as partes uma relação de consumo, desconhece este tribunal por ausência de prova os termos em que esta relação se baseou.

O mero testemunho do reclamante não é suficiente para provar que o serviço seria prestado num local, e que a mudança ocorreu e o impede de se deslocar a outro local. Ainda mais quando tudo decorre no concelho de Lisboa, não se estando a reputar a uma deslocação irrazoável, a menos que isso constasse como salvaguarda no contrato.

Desconhece ainda o tribunal se houve algum engodo, alguma promessa ou outra indicação sem ser um print colado de mensagens via whatsapp que não podemos considerar sem data, sem prova dos números de telefone dos envolvidos, em especial do destinatário, sem hora que pericialmente correspondente a esta reclamada.

Provavelmente tal terá de ser discutido em instâncias criminais.

Este processo não poderá assim e de forma genérica apreciar um contrato, e o seu cumprimento, sem que haja prova de que determinado serviço não tenha sido prestado. Verifica-se, pois, no peticionado e nos documentos nos autos, a ausência de qualquer prova de incumprimento contratual pela reclamada.

E o ónus da prova neste caso cabe ao autor reclamante, visto ser quem alega que há incumprimento contratual. Assim cumpre decidir com base na prova que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

Por isso e quanto ao instituto que tutela o ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo a Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer o Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, apenas com o que detém e entregou nestes autos.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante, por falta de prova que permita a apreciação adequada do pedido, tendo o pedido necessariamente de improceder

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.”

São assim devidas as custas no presente processo repartidas pelas partes conforme Regulamento.

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, 15 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos