

SENTENÇA n.º 446/2025

Processo n.º 2638/2025

SUMÁRIO:

1. A lei sobre a defesa do consumidor obriga as entidades ao respetivo direito à informação quanto aos termos que vinculam as partes envolvidas.
2. O contrato regula entre as partes os termos que estas têm de cumprir.
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 07 de outubro 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, mas que perante a audiência realizada, sublinha-se que o pedido do reclamante se consubstancia no cancelamento do contrato, e no pedido de devolução dos valores pagos.

A ação decorre apenas contra a entidade que seria a prestadora do serviço e onde se veio a confrontar a mesma com anomalias nas informações iniciais, no que fez de acordo com o reclamante o mesmo contratar aquele tratamento e na ausência das condições que melhor levariam a essa concretização, nomeadamente não ter recebido logo o kit e ter tido indicações contraditórias.

Confirma que entretanto esteve na clinica de estética e foram prestados já procedimentos, embora tenha deixado de ir ao local pela indignação do procedimento que mostrou.

O pagamento do valor contratado foi realizado na integra através de um sistema da Cofidis Pay, mas esta não é parte do processo, nem contra a mesma nada é peticionado, pois não existe qualquer falta de conformidade reclamada com o pagamento, mas sim com o serviço/contrato a que aderiu.

Entendendo a Reclamada em sede de contestação, que não assiste razão ao reclamante no pedido de resolução do contrato com justa causa sumariamente face ao que estava contratado e ao motivo alegado não poder ser atendido.

Isto porque à data da audiência e com desenvolvimentos supervenientes tidos, o pedido de cancelamento é insubsistente, pois houve uso do serviço contratado, quando o pacote de 6 sessões viu 3 serem realizadas a 05.08, 26.08 e a 18.09, estando agendada a de 06.11

E o kit foi entregue a 05.08 no dia que foi feita a primeira sessão.

Em suma, a presente reclamação coloca em causa o cancelamento de um contrato de prestação de serviços que se encontra em plena execução, com mais de 50% dos serviços usufruídos (3 das 6 sessões concluídas) e com a entrega e uso do produto (kit) já confirmados.

Perante o não cabimento legal para a rescisão e o consumo já efetivo e voluntário tanto do serviço quanto do produto, não existe, no entender da Reclamada matéria para arbitragem que justifique o cancelamento ou reembolso de um serviço e de um bem que já foram consumidos e utilizados pelo cliente.

Reiteram a total disponibilidade para continuar o tratamento, garantindo a qualidade e o profissionalismo dos serviços.

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.

Determina o tribunal que face ao peticionado a presente ação tenha assim o valor de **€2028** (dois mil e vinte e oito 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, representada pela sua mandatária.

Foram ouvidas as partes e as suas alegações, na ausência de acordo.

Posteriormente foi encerrada a audiência, e informadas as partes que seriam notificadas 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 com relevância para os autos dados como provados e não provados.

- a. O reclamante realizou um contrato com a Reclamada a 18.06.2025
- b. Ficando adquirido 6 sessões com outras de oferta, com o preço total de €2028,
- c. Que foi pago através da COFIDISPAY
- d. Do processo consta o contrato, e as normas de funcionamento do mesmo;

- e. Depois da adesão existiram constrangimentos à utilização do serviço, mas nada que estivesse diretamente previsto no contrato
- f. Havendo apenas uma indicação verbal sem prova nesse sentido, das condições de apresentação para a prestação do serviço.
- g. A 24.06.2025 foi feito email com a intenção de cancelamento pelo ocorrido, mas acabou por haver marcações e sessões que o reclamante aceitou receber.
- h. Mesmo que o tenha feito por boa fé.
- i. Contudo este contrato feito em loja não tem período de retratação contratual
- j. Nem pode o tribunal considerar que haja incumprimento contratual à luz do entregue e da prova feita.
- k. A Cofidis Pay não é parte do processo, mas pelo contrato nos autos serviu apenas como uma forma de pagamento, não se referindo aqui a existência de um contrato coligado.

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

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 que tutela a defesa do consumidor alude à necessidade do cumprimento do direito à informação a cumprir por parte das entidades para com os consumidores.

Nos presentes autos estamos perante uma relação de consumo tutelada pelo contrato realizado pelo cliente a 18.06.2025 onde foi assumida uma aquisição de sessões de tratamento de depilação no valor total peticionado, e com as condições e exigências nos termos das regras assumidas pelas partes.

Ou seja, o pedido de cancelamento do contrato não pode resultar de uma mera retratação contratual, com prazo, pois não estamos numa venda à distância. Por isso os termos que este tribunal pode apreciar e decidir se houve ou não incumprimento circunscrevem-se às condições aceites e divulgadas pelas partes.

Pode ainda apreciar-se que seja em boa fé ou não a verdade é que o reclamante confirma que deu início ao contrato apesar dos constrangimentos no local na primeira vez e mesmo que agora refira em tribunal não pretender ter mais relação com a Reclamada a verdade é que nenhuma prova documental ou outra é feita de um incumprimento contratual que este tribunal possa apreciar.

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 ou fosse recusado ao cliente.

O contrato, através das normas de funcionamento, que consta nos autos, de acordo com a prova feita foi cumprido pela reclamada, e contém uma cláusula em vigor, onde a mesma alega que:

«(...) Não se efetuam devoluções parciais ou totais dos valores recebidos.(...)»

Ou seja, o cliente consumidor estava informado que naquela data ao aceitar pagar e concordar com aqueles termos, não poderia vir a ser ressarcido.

E o que foi alegado de uma má prestação do serviço inicial e a informação sobre condições de depilação não consta do contrato, além de que o kit nesta data acabou por ser entregue (embora o contrato também não dê um prazo para tal).

Acrescente-se que 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 o Reclamante que 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, que leve a um incumprimento, que mereça tutela do nosso direito.

O contrato do está assim a vigorar, cabendo ao reclamante decidir se quer ou não dar seguimento ao mesmo.

Sempre se acrescente que apesar da Cofidis não ser parte deste processo, que foi junto o contrato e o que foi aceite tratou-se de um meio de pagamento – Cofidis Pay – válido como qualquer outro, e que a menos que a compra fosse possível devolver ou anular, mantém-se em vigor.

Pelo que, e sem mais considerações, considera-se a pretensão do reclamante indeferida.

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 relativas ao presente processo conforme Regulamento, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se o pedido improcedente, e absolve-se a reclamada do mesmo.

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos