

SENTENÇA n.º 548/2025

Processo n.º 3126/2025

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei 24/96.
2. As partes devem cumprir o acordado em contrato sob pena de justa causa para a devida resolução conforme art. 767, 808 e ss CC.
3. Nos termos da lei o consumidor tem direito à resolução do contrato e seu reembolso, se havia essencialidade na prestação, há incumprimento definitivo, e a prestação era infungível.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

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

3. Do objeto do litígio

Alegam os Reclamantes no seu pedido em síntese que pretendem a devolução de sessões de fisioterapia pagas e não usufruídas, sendo que as ditas sessões em dois packs tiveram o valor unitário de €320 e global de €640.

Contudo as sessões de fisioterapia não realizadas e que integram os packs contratados integralmente pagos antecipadamente têm o valor total de €256 (128,00€ x 2 packs) referente às sessões de fisioterapia não realizadas e que integram os dois pacotes.

Alegam os reclamantes que por prescrição médica têm há anos contratado pacotes de sessões de fisioterapia com uma técnica habilitada e especializada.

Em 2024 a dita técnica passou a integrar os quadros da reclamada, e por isso adquiriram as sessões em causa.

As sessões de fisioterapia foram-se realizando ao longo dos primeiros 7 meses deste ano. Porém, entretanto, a fisioterapeuta com a qual sempre tinham realizado os tratamentos deixou de prestar a sua colaboração à reclamada por razões que desconhecem e às quais somos alheios.

Consequentemente, visto entenderem que os tratamentos deveriam prosseguir com a fisioterapeuta que os acompanha há anos, contactaram a reclamada visando os reembolsos das sessões ainda por realizar, conforme está documentado na troca de e-mails nos autos.

A reclamada começou por propor que as sessões em falta fossem realizadas por outra pessoa mas, atendendo à especificidade dos tratamentos e correspondente avaliação evolutiva detalhada conhecida, exclusivamente, pela

fisioterapia que, desde o início (há anos) os tem acompanhado, os reclamantes comunicaram que não se afigura adequado substituí-la neste contexto e, em alternativa solicitaram que fossem devolvidos os montantes relativos às sessões ainda por realizar e que pagaram de forma antecipada e integralmente em Novembro de 2024.

A reclamada rejeitou esta solução, invocando motivos que os reclamantes indicam desconhecer.

Para os mesmos e segundo testemunho em audiência a contratação dos serviços da técnica fisioterapeuta Dra. --- sempre foi condição essencial para se tornarem clientes da reclamada, sendo que isso não é desconhecido da mesma.

A escolha por antecipar pagamentos foi sua mas sob aquela condição, acordada entre as partes verbalmente de que seriam os serviços de fisioterapia apenas prestados por aquela.

Cessando as funções a técnica, e estando os serviços da mesma pagos à reclamada por antecipação, esta entidade está assim impedida de prosseguir a prestação de serviços de fisioterapia conforme as expetativas que foram criadas àquelas.

Sendo que não estando obrigados a pagar antecipadamente o contrato, não lhes faz sentido que a reclamada retenha os €256 em apreço relativos às sessões em falta.

A reclamada, nunca respondeu por escrito ou apresentou contestação no processo apesar de devidamente notificada, não se tendo também feito representar 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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€256** (duzentos e cinquenta e seis euros) conforme peticionado pelos autores.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, acompanhado de uma testemunha, melhor identificada nos autos.

E a reclamada devidamente notificada esteve ausente.

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

Foi ouvida a parte e a testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado 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.

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da referida Reclamada.

De acordo com o disposto no artigo 35.º/2, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no Regulamento do CACCL, se o demandando não apresentar a sua contestação, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto tidos como provados e não provados, relevantes para a decisão em apreço:

- a. Os reclamante em consequência de contrato verbal para a prestação de serviços de fisioterapia, em Novembro de 2024 pagaram 20 sessões cada um,
- b. No valor de €16 cada uma,
- c. Que deveriam ser exclusivamente realizadas pela técnica fisioterapeuta Dra. ---,
- d. Conforme era do conhecimento da clínica, uma vez que haviam sido encaminhados ao local pela técnica que sempre os acompanhou desde março de 2021 pelo menos.
- e. As sessões foram decorrendo, mas em data que este tribunal desconhece a técnica saiu do local deixando de colaborar com a reclamada
- f. O que foi sublinhado em email de 26.08.2025.
- g. Sendo que os reclamantes manifestaram logo por escrito – face à essencialidade desta profissional para manterem as sessões de fisioterapia
- h. A sua vontade em ser ressarcidos das sessões antecipadamente pagas,
- i. Por sua opção, uma vez que nada fazia prever que a técnica deixasse o local.

j. A reclamada não teve qualquer prejuízo, pois as sessões reclamadas não foram prestadas

k. Tendo feito seus os valores de €128 por reclamante, referentes a 8 sessões pagas a €16 e que estes não obtiveram, no total peticionado.

l. Não havendo forma de substituir a técnica em causa por outra pessoa, pois estes são serviços personalizados, e o conhecimento pessoal do utente/consumidor é vital.

m. Não aceitando os reclamantes serem acompanhados por pessoa diferente daquela que os fez ali pagar as sessões, e conforme era do conhecimento da reclamada

n. Pela essencialidade dos tratamentos serem feitos pela fisioterapeuta Dra. ---.

o. Pretendendo assim ser ressarcido do valor pago por 8 sessões a cada um que não forma realizadas por causa que não pode ser imputada aos reclamantes.

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A presente situação enquadra-se no contrato de prestação de serviços de fisioterapia a realizar na clinica da reclamada, por uma técnica fisioterapeuta específica, em que a parte se obrigou perante a outra a prestar determinado serviço de fisioterapia.

No caso a Reclamada recebeu antecipadamente a quantia de €640 referentes ao que seriam 20 sessões de fisioterapia com a técnica supra identificada, para cada um dos reclamantes.

Foram prestadas algumas sessões, mas com a saída da técnica em julho/agosto de 2025 existiram 8 sessões para cada um dos reclamantes que não foram prestadas.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente o prestador do serviço encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º da Lei n.º 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os serviços deveriam ser prestados por uma técnica em concreto, com vista a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expetativas causadas nos consumidores, que apenas se tornaram clientes da reclamada por essa especialidade que não pode ser ignorada pela mesma.

Não se está aqui a colocar em causa uma má prestação de serviços ou falta de conformidade.

Mas sim coloca-se em discussão a impossibilidade de cumprimento do que fora contratado, pela essencialidade do serviço, e assim a falta de interesse do credor em manter estas sessões pagas já que não as quer ver realizadas por pessoa diferente daquela que os levou a contratar tal.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor total antecipado de 20 sessões, sabendo que apenas a Dra, --- as podia prestar, e apesar de ter sido informada da saída da mesma e da impossibilidade dos consumidores de continuarem as demais sessões pagas antecipadamente e por sua vontade com terceira pessoa, insiste em não devolver o valor.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Nos termos do art. 8.º n.º 1 da Lei n.º 24/96:

«O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º 24/96, o que leva a considerar o incumprimento do contrato e a permitir ao consumidor reclamante que solicite o devido reembolso face ao incumprimento em causa.

Sempre se acrescente em termos de direito poder aludir-se aqui à aplicação dos artigos:

«Artigo 767.º

(Quem pode fazer a prestação)

1. A prestação pode ser feita tanto pelo devedor como por terceiro, interessado ou não no cumprimento da obrigação.

2. O credor não pode, todavia, ser constrangido a receber de terceiro a prestação, quando se tenha acordado expressamente em que esta deve ser feita pelo devedor, ou quando a substituição o prejudique.

Artigo 790.º

(Impossibilidade objectiva)

1. A obrigação extingue-se quando a prestação se torna impossível por causa não imputável ao devedor.

2. Quando o negócio do qual a obrigação procede houver sido feito sob condição ou a termo, e a prestação for possível na data da conclusão do negócio, mas se tornar impossível antes da verificação da condição ou do vencimento do termo, é a impossibilidade considerada superveniente e não afecta a validade do negócio.»

Deste modo e como supra indicado considera o tribunal estarmos perante uma prestação infungível, que não pode neste caso ser feita por terceiro, face ao que foi contratado conforme art. 767.º CC, pois se os reclamantes escolheram contratar aqueles serviços por razões muito específicas da sua relação profissional antiga com aquela técnica, e esta até pela sua confiança pessoal cessa ali as suas funções, é condição para permitir – uma vez que não houve concordância ou consentimento do reclamante em outra solução – que seja considerada a extinção da obrigação em apreço, e se tenha em conta o incumprimento definitivo, que leva à restituição do valor pago sem ter usufruído.

Atente-se ainda que nos termos do art.º 808.º CC os aqui reclamantes, credores dos serviços de fisioterapia em causa, nas 8 sessões cada, perdem assim o interesse na prestação face à perda de confiança e à essencialidade da técnica já supra descrita, considerando-se os efeitos do incumprimento.

O n.º 2 do art. 808.º CC pode entender-se ainda que estipula que a perda de interesse é apreciada objetivamente. Se a técnica era o motivo da contratação, a sua ausência retira objetivamente a utilidade do contrato para os reclamantes.

Por fim acrescenta-se que quanto à violação dos direitos do consumidor, e por força do art. 799.º CC, a lei determina uma presunção de culpa do devedor, sendo que recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente.

E esse ónus não foi afastado, nem feita qualquer prova, uma vez que a Reclamada em nada se pronunciou que a ilibasse de tal, ou qualquer prova em

contrário foi feita em audiência em sua defesa, considerando os danos e anomalias reclamados.

Desta feita e considerando o que foi contratado, e a falta de resolução entendemos que a pretensão do consumidor é passível de ser atendida pelo direito, enquanto consumidor, sem que haja sequer necessidade de aludir aos pressupostos da responsabilidade civil, visto não estar aqui a ser peticionada nenhuma compensação, mas tão só o reembolso das 8 sessões para cada um pagas em novembro de 2024 de forma antecipada e não usufruídas.

Neste caso fica assim dado como provado a impossibilidade de cumprimento do demais pago e contratado, pelo que deverá a Reclamada reembolsar a quantia de €256, para o IBAN dos reclamantes que detém, procedendo à resolução do contrato.

Pelo que, e sem mais considerações, considera-se o pedido totalmente procedente.

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 pelas partes as respetivas custas pelo processo.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 30 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos