

**Processo n.º 3725/2025**

**Sentença n.º 063/2026**

---

## 1. PARTES

**Reclamante:** ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Zoom*;

**Reclamada:** --- devidamente identificada nos autos, *ausente*.

## 2. SUMÁRIO

I. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos por ambas as partes nos termos por si acordados, tal como resulta do artigo 406.º Código Civil (CC);

II. Não tendo sido acordado prazo para o cumprimento da obrigação, estamos perante uma obrigação pura, devendo o devedor cumprir após a devida interpelação para o cumprimento;

III. De acordo com o artigo 808.º, n.º 1 do CC “[s]e o credor, em consequência da mora, perder o interesse que tinha na prestação, ou esta não for realizada dentro do prazo que razoavelmente for fixado pelo credor, considera-se para todos os efeitos não cumprida a obrigação”;

IV. Segundo o artigo 801.º, n.º 2 CC, “[t]endo a obrigação por fonte um contrato bilateral, o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, exigir a restituição dela por inteiro”.

## 3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que na data de 04.03.2025, adquiriu o pacote “Batismo de Voo em Parapente + Pack Fotos e Vídeo”, relativo à encomenda Flytime-BV-PD-02-Fs2491. Essa compra teve o preço de 120 € (cento e vinte euros), o qual liquidou através de uma transferência MBWAY. Neste sentido, alega a Reclamante que preencheu o formulário para

agendar o voo para 05.04.2025, sendo informada de que a confirmação seria enviada até às 20h00 do dia anterior à realização da experiência. Não obstante, sustenta não tendo recebido qualquer informação, pelo que alega ter entrado em contato com a Reclamada. Nesta senda, foi a Reclamante informada que o salto poderia ocorrer, embora as condições climatéricas fossem incertas, razão pela qual optou por remarcar. Sustenta a Reclamante que reagendou a experiência para dia 01.06.2025, mas alega que novamente não recebeu qualquer confirmação ou cancelamento. Ao entrar em contato, foi informada de que as mensagens haviam sido enviadas em lote e que poderia ter ocorrido uma qualquer falha técnica.

Ademais, alega que ao tentar preencher o formulário novamente, o sistema apresentou um erro, o que não lhe permitiu concluir a marcação. Até à presente data nunca teve qualquer resposta ou conseguiu utilizar a experiência, motivo pelo qual pede a condenação da Reclamada na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, pese embora devidamente citada, não contestou, não compareceu, nem se fez representar. Não foi possível conciliar a posição das partes.

#### **4. FUNDAMENTAÇÃO**

##### **4.1. DE FACTO**

##### **4.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada dedica-se de forma profissional à organização de atividades de animação turística e desporto Natureza, importação, exportação, representação e comércio de artigos desportivos, formação em atividades desportivas de desporto natureza;

- b) Na data de 04.03.2025, adquiriu o pacote “Batismo de Voo em Parapente + Pack Fotos e Vídeo”, relativo à encomenda Flytime-BV-PD-02-Fs2491;
- c) Essa compra teve o custo de 120 € (cento e vinte euros), o qual liquidou através de uma transferência MBWAY;
- d) O voucher tem validade até 04.03.2026;
- e) A Reclamante preencheu o formulário para agendar o voo para 5 de abril de 2025, sendo informada de que a confirmação seria enviada até às 20h00 do dia anterior;
- f) A Reclamante entrou em contacto com a Reclamada para obter resposta e foi informada que o salto poderia ocorrer, embora as condições climatéricas fossem incertas;
- g) A Reclamante optou por remarcar e reagendou a experiência para dia 01.06.2025;
- h) A Reclamante não recebeu confirmação ou cancelamento;
- i) A Reclamante tentou preencher o formulário novamente, mas o sistema apresentou erro, tendo enviado vídeo comprovando o problema;
- j) Até à presente data nunca teve qualquer resposta ou conseguiu utilizar a experiência;
- k) Em 15.06.2025, a Reclamante contactou a Reclamada por e-mail com vista a ultrapassar a situação.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

#### **4.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A

análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Por outro lado, acrescente-se o seguinte: a Reclamada pese embora regularmente citada não interveio nos autos, não apresentando contestação. O Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno, pelo que a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pela Reclamante. O que significa que esta última não fica desonerada de fazer prova dos mesmos.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Entende o Tribunal que foram juntos aos autos os elementos de prova que permitiram concluir pela verificação de todos os factos indicados como provados. Na produção de prova foram considerados os esclarecimentos oferecidos pela Reclamante. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada.

#### **4.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.

autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e são legítimas.

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

\*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços. Este contrato, por seu turno, deve ser qualificado não como meramente civil, mas como uma prestação de serviços com natureza jurídica de relação de consumo, na medida em que a Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à organização de atividades de animação turística e desporto Natureza e a Reclamante adquiriu a experiência e batismo de voo para uma utilização não profissional.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

Sucedde, porém, que a Reclamada, tal como decorreu da matéria dada com provada não cumpriu a obrigação que sobre si impendia. Com efeito, a sua conduta diverge daquela que seria adotada pelo bom pai de família. Clarifiquemos. Nos termos do artigo 397.º CC, a obrigação da Reclamada consistia em providenciar a experiência de voo em parapente. É certo que as partes não fixaram um prazo, pelo que nos encontramos perante uma obrigação pura. Contudo, a Reclamante interpelou a Reclamada para a realização da

experiência por diversas vezes e, na data de 15.06.2025, enviou inclusivamente um e-mail solicitando uma resposta da Reclamada e a resolução do problema.

A Reclamante, por seu turno, cumpriu pontualmente as obrigações que sobre si impendiam, designadamente o pagamento do preço do serviço. Ademais, a Reclamante adotou o padrão de comportamento exigível ao bom pai de família, pois chamou a Reclamada diversas vezes ao cumprimento e, posteriormente, interpelaram a Reclamada, por via de e-mail para cumprir.

Por conseguinte, estamos perante um incumprimento definitivo por parte da Reclamada, conforme previsto no artigo 798.º CC, da Reclamada: transitamos da mera mora para o incumprimento. De acordo com o n.º 1 do artigo 808.º, “tornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação”. No presente caso, a Reclamante perdeu – num plano de análise objetiva – a confiança na Reclamada, pelo que se verifica uma perda objetiva do interesse<sup>2</sup>. Logo, dispõe o n.º 2 da mesma norma que “tendo a obrigação por fonte um contrato bilateral, o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, exigir a restituição dela por inteiro.”

De acordo com o artigo 433.º CC, a resolução tem efeito retroativo (n.º 1) e, segundo o artigo 433.º, é equiparada quanto aos seus efeitos à nulidade do negócio jurídico. Por conseguinte, e nos termos do artigo 289.º, n.º 1 CC, “[t]anto a declaração de nulidade como a anulação do negócio têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente”.

---

<sup>2</sup> Cf. art. 808.º do CC: “1. Se o credor, em consequência da mora, perder o interesse que tinha na prestação, ou esta não for realizada dentro do prazo que razoavelmente for fixado pelo credor, considera-se para todos os efeitos não cumprida a obrigação.”

Assim, deve ter-se por procedente o pedido da Reclamante, ordenando-se a devolução dos 120 € (cento e vinte euros).

#### **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução de 120 € (cento e vinte euros) à Reclamante, mediante transferência bancária a realizar no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

Deve a Reclamante, no prazo máximo de três dias úteis, comunicar o seu IBAN ao Tribunal.

#### **6. VALOR DA CAUSA**

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 120 € (cento e vinte euros) e que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de fevereiro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)