Processo nº 4680/2025

Sentença n.º 220/2026

SUMÁRIO:

O consumidor tem direito à resolução do contrato no caso de o profissional alterar unilateralmente o local da prestação do serviço.

1. PARTES

Reclamante: **---,** devidamente identificada nos autos;

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a resolução do contrato para realização de massagens no estabelecimento da reclamada e a consequente devolução dos 79,90€ pagos.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 21/05/2025 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliação, foram ouvidas as partes e a seguinte testemunha:

- --- – mãe da reclamante.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

A reclamante celebrou um contrato com a reclamada para a realização um conjunto de massagens no dia 13 de fevereiro de 2025.

Quando tentou agendar as massagens, cerca de um mês depois, foi informada de que a clínica de Carnide teria encerrado e que teria de marcar as massagens na clínica de Belas.

A reclamada não contesta nenhum destes factos. Entende, contudo, que o contrato era para qualquer uma das clínicas, pelo que estará a cumprir disponibilizando as massagens na clínica de Belas.

Tendo o contrato sido celebrado numa determinada loja, é expectável que o consumidor queira usufruir das massagens nesse mesmo local. A testemunha da reclamante afirmou que lhes disseram, no momento da celebração do contrato, que havia duas lojas e que elas expressamente optaram pela de Carnide.

Importa ainda notar que uma das lojas (a escolhida pela reclamante) é em Carnide, Lisboa, e a outra em Belas, a cerca de uma hora de distância de transportes públicos (já que a reclamante não conduz).

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 autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias 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, sendo o objeto do contrato a realização de um conjunto de massagens.

Como a reclamada é uma sociedade comercial e a reclamante adquiriu os serviços para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de prestação de serviços de consumo.

A questão controvertida não respeita à existência do contrato, ao pagamento do preço ou ao direito da reclamante a usufruir das massagens, factos que não são contestados, mas ao local em que essas massagens deveriam ser feitas.

Nos termos gerais, os contratos devem ser pontualmente cumpridos, em conformidade com aquilo que foi acordado e com as exigências decorrentes da boa-fé, nos termos dos artigos 406.º, n.º 1, e 762.º, n.º 2, do Código Civil. O cumprimento não se reconduz apenas à realização abstrata da prestação, devendo esta ser efetuada de acordo com os elementos que integram o conteúdo do contrato, expressa ou implicitamente.

O local de prestação do serviço assume especial relevância. O contrato foi celebrado numa determinada clínica, situada em Carnide, em Lisboa, sendo natural e objetivamente expectável que a consumidora pretendesse usufruir dos serviços nesse local. Esta conclusão é reforçada pelo depoimento da testemunha apresentada pela reclamante, segundo o qual, no momento da celebração do contrato, foi referido que existiam duas clínicas e a reclamante optou expressamente pela clínica de Carnide.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Assim, ainda que a reclamada disponha de outra clínica em Belas, tal circunstância não permite concluir que a prestação possa ser unilateralmente deslocada para esse local. A escolha da clínica de Carnide integrou o conteúdo contratual, pelo menos de forma implícita, atendendo ao local da contratação, à informação transmitida à reclamante e às circunstâncias conhecidas de ambas as partes.

A alteração do local da prestação não é, neste caso, irrelevante. Belas fica a uma distância significativa de Carnide, implicando cerca de uma hora de deslocação em transportes públicos, sendo ainda de considerar que a reclamante não conduz. Esta diferença torna a prestação substancialmente mais onerosa para a consumidora, afetando de forma relevante o equilíbrio contratual inicialmente pressuposto. Não se trata, portanto, de uma mera alteração acessória ou insignificante, mas de uma modificação relevante das condições em que a reclamante aceitou contratar.

Neste sentido, ao encerrar a clínica de Carnide e ao não disponibilizar à reclamante a realização das massagens no local contratado, a reclamada deixou de cumprir a prestação nos termos devidos. A disponibilização das massagens noutra clínica, situada em Belas, não corresponde ao cumprimento integral do contrato, uma vez que altera unilateralmente um elemento relevante da prestação.

Daqui resulta que a reclamante não está obrigada a aceitar a prestação em local diverso daquele que foi acordado ou legitimamente pressuposto. Verificando-se a impossibilidade prática de a reclamada prestar o serviço nas condições contratadas, assiste à reclamante o direito à resolução do contrato e à restituição do preço pago, nos termos gerais do incumprimento contratual, designadamente dos artigos 798.º e seguintes do Código Civil.

Não procede, também, o argumento da reclamada segundo o qual a devolução estaria afastada por terem decorrido mais de 14 dias. Esse prazo respeita, em regra, ao direito de arrependimento em contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

comercial, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. No presente caso, porém, a reclamante não pretende exercer um direito de arrependimento sem fundamento. O que está em causa é a falta de cumprimento do contrato nos termos acordados. A resolução fundada no incumprimento não está sujeita ao prazo de 14 dias previsto para o direito de arrependimento.

Assim, a questão deve ser apreciada à luz do incumprimento contratual e não do regime do direito de arrependimento. Tendo a reclamada deixado de assegurar a prestação das massagens no local contratado, e não sendo exigível à reclamante a aceitação da prestação noutro local, deve reconhecer-se o direito da reclamante à resolução do contrato e à restituição das quantias pagas.

Declara-se, assim, a resolução do contrato e condena-se a reclamada a restituir à reclamante os 79,90€ pagos.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, declarando-se a resolução do contrato e condenando-se a reclamada a restituir à reclamante os 79,90€ pagos.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 29 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt