

SENTENÇA n.º 257/2026

Processo n.º 207/2026

SUMÁRIO:

- 1.O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços por força da lei de defesa do consumidor;
- 2.Os serviços devem ser prestados em boa-fé e em cumprimento do que tenha sido contratado entre as partes;
3. Se as devidas informações não forem prestadas à luz do DL 24/2014 o período de resolução é de 12 meses.

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 16 de junho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido em síntese que:

«Subscrição mensal de serviços de streaming de eventos desportivos (Plano --), contratada via plataforma digital (online). o serviço foi vendido como uma subscrição mensal, mas a empresa alega agora a existência de uma fidelização de 12 meses que não foi devidamente comunicada nem confirmada por escrito. Data do contrato: 08/11/2025 Objectivo da Reclamação: Pretendo a resolução imediata do contrato com efeitos à data da primeira tentativa de cancelamento, a devolução/anulação da mensalidade de 17,99€ já cobrada e a cessação de todas as cobranças futuras, totalizando os 197,89€ em litígio. Valor: 197,89€ Observações: FUNDAMENTOS DA RECLAMAÇÃO 1. Vício no Consentimento (Art. 4.º DL 24/2014): A fidelização de 12 meses não foi apresentada de forma clara ou inequívoca no ato da subscrição. 2. Falta de Confirmação (Art. 6.º DL 24/2014): A --- nunca enviou a confirmação do contrato em suporte duradouro (e-mail). 3. Ambiguidade e Opacidade: A data de cessação "11/08/2026" é ambígua e viola o dever de clareza. Adicionalmente, a empresa não disponibiliza faturas legais com discriminação de IVA. TENTATIVA DE RESOLUÇÃO O Requerente tentou cancelar o serviço em 08/12/2025 via chat, tendo a Requerida recusado o cancelamento imediato e o fornecimento de qualquer comprovativo de contacto.»

A Reclamada apesar de devidamente notificada, nunca apresentou contestação escrita. Também não esteve na audiência nem se fez representar.

Mas ainda em sede de mediação informou o tribunal a 25.01.2026 que:
«De acordo com o teu pedido, processámos o cancelamento imediato da subscrição. Podes ficar tranquilo, não serão aplicadas mais cobranças à tua

conta. No entanto, de acordo com as nossas políticas, não podemos processar um reembolso. Agradecemos a tua compreensão.»

Em sede de audiência o valor da ação foi reformulado para €35.98, referente às duas mensalidades que o Reclamante entende indevidamente cobradas, quando o período experimental gratuito era de 30 dias, e foram-lhe cobradas quantias a 10.12.2025 e a 09.01.2026 apesar do seu pedido de cancelamento gratuito com efeitos no dia da adesão a 08.11.2025.

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.

A presente causa tem o valor total de **€35.98** (trinta e cinco euros e noventa e oito euros) de acordo com o pedido formulado pelo Reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente o Reclamante. A Reclamada devidamente notificada não compareceu, nem se fez representar.

A ausência da mesma em nada revela nem impede a audiência, pelo que nos termos do Regulamento do Centro e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvido o reclamante, e 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 (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:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante aderiu a 08.11.2025 ao serviço de canais da Reclamada no seu site;
- b. Pretendia uma adesão, e não deu conscientemente o consentimento para uma adesão anual;
- c. Pelo que na ausência de melhor informação estranhou na plataforma constar a menção de plano anual,
- d. Ainda que com a menção de cancelamento a 0€ se em 30 dias,
- e. Na ausência de outra forma e medida tentou trocar mensagens com o chat da reclamada, sendo enviado pedido de resolução do negócio, e a confirmação de tal, ainda no prazo,
- f. Apenas a 26.01.2026 e já com este processo em andamento foi recebido um email a confirmar o cancelamento da subscrição,
- g. E a indicação de que nada mais seria cobrado,
- h. Mas com a menção de que nada seria devolvido

- i. Quando ocorreram irregulares cobranças a 10.12.2025 e a 09.01.2026
- j. Contrariando a menção de 30 dias gratuitos,
- k. E de possibilidade de rescisão sem custos que seria dada ao consumidor.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha cumprido todos os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;
- b. Que tenha sido cumprido o direito à informação de todos os componentes conforme lei das vendas à distância;
- c. Que o Reclamante tenha qualquer culpa no sucedido;

7.3. Da motivação

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 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

Na presente ação discute-se a qualidade do serviço prestado pela Reclamada, e a referente resolução do contrato de adesão realizado à distância e que aconteceu de forma tempestiva atendendo ao pretendido e aceite pela Reclamada.

Desde logo importa sublinhar que estamos aqui perante a prestação de um serviço a um consumidor, que está protegido pela Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as suas várias atualizações, ao mencionado o art. 4.º o direito à qualidade dos bens e serviços.

O mesmo claramente institui que *«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»*

Assim determina o legislador por sua vez, no artigo 2.º, n.º 1, da citada Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores que *«Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.»*

Para além disso o enquadramento legal deste conflito leva-nos à explicação de que nos termos do art. 1154.º CC um contrato de prestação de serviços é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado, mediante uma retribuição.

O que claramente aqui sucedeu quando a reclamante tentou aceder a um serviço, que contratara com uma premissa que não se vem a cumprir, e que por isso mesmo vem a resolver o mesmo depois da adesão, convencido que o fazia nos 30 dias gratuitos e sem custos.

Considerando ainda em causa o previsto no regime das vendas à distância, pelo DL n.º 24/2014, que dá ao consumidor a possibilidade de resolução de um contrato celebrado à distância, e o direito de se desvincular sem custos de tal.

A alusão ao contrato de conteúdos digitais poder ser logo no momento acessível e com isso impedir a resolução dependeria de cumprimentos de vários requisitos, considerando que se tratam de serviços digitais, conforme art.º 15 e 17.º: «1 - Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos de: I) Fornecimento, que não em suporte material, de conteúdos digitais, se a execução do contrato tiver tido início e do mesmo resultar para o consumidor a obrigação de pagar, quando: i) O consumidor consentir prévia e expressamente que a execução tenha início durante o prazo de livre resolução e reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução; enii) O fornecedor de conteúdos digitais tenha fornecido a confirmação, nos termos do n.º 2 do artigo 9.º ou do artigo 6.º »

Pelo que quando a adesão ocorreu a 08.11.2025 tinha de ser entregue devida informação ao consumidor para que este ficasse impedido de resolver o contrato.

O que não ocorrendo nos termos dos art.ºs 6 e 9, levaria a que o período de resolução fosse 12 meses por falta de informação como abaixo se destaca na lei. Assim:

Artigo

6.º

Confirmação da celebração do contrato celebrado à distância

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.

2 - A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato.

3 - (Revogado.)

Artigo

7.º

Restrições nos sítios na internet

Nos sítios na Internet dedicados ao comércio eletrónico é obrigatória a indicação, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites.

Artigo

9.º

Requisitos de forma nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1 - O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo artigo 4.º
2 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 17.º»

Acrescente-se o previsto no art. 10.º «2 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior.»

Sendo que o previsto no art. 4 / n.º 1, m) refere que: «m) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º »

Voltando ao caso concreto e mesmo que existisse um contrato com fidelização – o que não há prova nos autos de ter sido entregue ao consumidor em suporte duradouro – não sendo a informação prestada devidamente, o mesmo reclamante tem assim direito à resolução, que já foi reconhecida a 26.01.2026, mas que em bom rigor entende este tribunal que ocorreu com o pedido do consumidor face à informação (diga-se deficiente) que dispunha, com data de 08.11.2025.

Pelo que, e sem mais considerações, o pedido deve ser integralmente atendido, o contrato tido como resolvido, e ser ressarcido da quantia indevidamente cobrada no seu cartão de €17,99, ao dia 10.12.2025, e no mesmo valor a 09.01.2026 nada mais podendo ser cobrado, num total de ressarcimento de €35.98.

Termos em que a pretensão requerida deve ser diferida.

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.”

Poderão ser assim devidos os valores de custas conforme regulamento, estando isentos de custas, para os consumidores, os conflitos alusivos a serviços públicos essenciais.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente condenando-se a reclamada na resolução do contrato, retrodatada a 08.11.2025.

Os valores cobrados posteriormente, no total de €35.98, devem ser devolvidos.

Deposite e notifique.

Lisboa, 18 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos