SENTENÇA n.º 285/2026

Processo n.º 4852/2025

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 8.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à informação.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obrigam o vendedor/fornecedor a prestar toda a informação pré-contratual essencial para a respetiva contratação.

III – O ónus da prova sobre o alegado cabe ao autor da ação.

IV – Sendo iniciada a prestação de um serviço à distância antes do decurso dos 14 dias, com a concordância do consumidor, e a devida informação nos termos, não existe possibilidade legal de resolução de acordo com exceção pelo art. 17.º

V – Nada impede as partes de qualquer acordo, o que não foi alcançado em sede de audiência.

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 transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o

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

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

Contudo sendo permitido às partes a entrega de outros elementos e alegações, apenas ficou o processo concluso a 03 de junho de 2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Ainda que o pedido e todos os elementos possam ser consultados nos autos, importa sublinhar sumariamente o que foi alegado por escrito pelas partes e que terá este tribunal em conta na decisão a tomar.

Assim alega o Reclamante no seu pedido que:

«Recusa ilegal do prestador de serviços em aplicar o Direito de Livre Resolução de um contrato de 6 meses (DL 24/2014), retendo indevidamente 86% do valor após apenas 7 dias úteis de serviço. O prestador incumprir o prazo de reembolso, dando origem à exigência do montante em dobro. Data do contrato: 19 de novembro de 2025 Objectivo da Reclamação: Exijo a devolução do montante em dobro do valor remanescente legalmente devido, devido ao incumprimento do prazo de reembolso (16/12/2025). O valor original do reembolso deverá ser depositado na minha conta, e a penalização em dobro deverá ser depositada a uma instituição de caridade a ser definida pelo Centro de Arbitragem. Valor: O valor total pago foi de 295€. O valor legalmente devido para reembolso é o remanescente após dedução do custo pro-rata dos 7 dias de serviço (o valor exato deve ser calculado com base no custo de 295€/6 meses). O valor total exigido em litígio é o montante legalmente devido acrescido da penalização em dobro (Art. 12.º, n.º 6, DL 24/2014). Observações: No dia 19 de novembro de 2025, celebrei um contrato à distância de 6 meses para o serviço de

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

acompanhamento nutricional e de exercício (----), no valor total de 295€. No dia 02 de dezembro de 2025, exerci formalmente o meu Direito de Livre Resolução do contrato, dentro do prazo legal de 14 dias, conforme me faculta o Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. A prestação de serviço individualizado, que depende da avaliação do consumidor, só foi possível após eu ter realizado a avaliação/formulário no dia 22 de novembro de 2025 (sábado). No entanto, o plano individualizado só foi efetivamente concluído e disponibilizado no dia 24 de novembro de 2025 (segunda-feira), uma vez que a empresa não trabalha aos fins de semana. Comuniquei a minha aceitação em suportar o valor proporcional (pro-rata) ao serviço 1 efetivamente prestado (cerca de 7 dias úteis), nos termos do Artigo 15.º do mesmo Decreto-Lei. Motivo da Reclamação (Violação Legal e Valoração Arbitrária): O prestador de serviços recusou-se inicialmente a efetuar qualquer reembolso, alegando a perda do direito pelo "início da prestação" (Artigo 17.º). Após insistência e citação legal, o prestador manteve a sua posição, apresentando uma valoração de serviços executados no montante de 255€ (num total de 295€) e sugerindo a devolução de apenas 40€. Contestação da Justificação do Prestador: Violação do Artigo 17.º: A exceção prevista no Artigo 17.º, n.º 1, alínea l), não se aplica, visto que o contrato de 6 meses não foi integralmente executado. Valoração Desproporcional e Arbitrária: O valor de 255€ para os 7 dias de serviço (iniciados a 24/11/2025) representa mais de 86% do valor total contratado. Esta valoração é manifestamente insustentável, pois: O fornecedor oferta planos alternativos de 77€ (mensal) e 180€ (trimestral), o que evidencia que o custo de 255€ para apenas 7 dias é artificial e visa reter indevidamente o valor pago. Comparação com o Mercado: A valoração de 255€ pela fase inicial remota e assíncrona é inaceitável, considerando que é possível a contratação de serviços presenciais de alto valor agregado (como 1 hora de Personal Trainer com plano personalizado, ou consulta de Nutricionista com avaliação de dados de saúde como percentual de gordura) por cerca de 35€ cada. A retenção de 255€ por um serviço que durou 7 dias úteis e foi inteiramente digital e assíncrono é uma burla económica. Natureza e Disponibilidade do Serviço: O atendimento (avaliação e plano) foi realizado de forma assíncrona, através de formulário, e só iniciado a 24/11/2025. A exclusão dos fins de semana, período em que o serviço não esteve disponível, demonstra que o tempo real de utilização foi de apenas 7 dias úteis, tornando a valoração de 255€ por esta fase inicial e limitada, num contrato

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

de 6 meses, totalmente injustificável. O cálculo das prestações executadas deve ser feito com base na proporcionalidade temporal justa, sendo o valor retido, na sua maioria, correspondente à totalidade do serviço, o que configura enriquecimento sem causa. Exigência e Sanção Legal: Rejeito a proposta de reembolso de 40€ e exijo o reembolso imediato do valor remanescente, calculado com base na proporcionalidade real do tempo utilizado (7 dias úteis). O prazo legal de 14 dias para o prestador efetuar o reembolso, a contar da minha comunicação de 02/12/2025, terminou a 16 de dezembro de 2025 e foi incumprido. Em virtude do incumprimento do prazo legal, exijo agora a devolução do montante em dobro do valor legalmente devido (valor pago menos o pro-rata dos 7 dias), conforme estipulado no n.º 6 do Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014. Instrução Específica sobre o Montante Adicional: O montante total a ser devolvido é composto por (A) o valor remanescente original a que tenho direito e (B) o valor adicional (a sanção/dobro) previsto no Artigo 12.º, n.º 6. Solicito expressamente que o valor adicional (B) seja depositado diretamente a uma instituição de caridade a ser definida por este Centro de Arbitragem, ficando o valor original (A) a ser devolvido a mim. Solicito ao Centro de Arbitragem competente que determine o imediato cumprimento da legislação em vigor e a condenação do prestador no reembolso do valor em dobro, com a 2 referida instrução de destino para o montante da penalidade.»

***

A Reclamada apresentou contestação alegando que:

«Exmos. Senhores,

No âmbito do processo arbitral em referência, vem o Requerido, ----., apresentar a sua contestação, nos seguintes termos:

I. Objeto do litígio

A presente controvérsia não respeita ao direito de livre resolução, o qual é reconhecido pelo Requerido, mas exclusivamente à determinação do montante proporcional devido pelas prestações já executadas, nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

II. Enquadramento contratual

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

No dia 19 de novembro de 2025, o Reclamante celebrou contrato à distância para prestação de serviços de acompanhamento nutricional e treino, com duração de 6 meses, pelo valor global de 295€, tendo aceite expressamente:

– os Termos e Condições

– o início imediato da prestação

O serviço contratado assume natureza híbrida, integrando:

– uma componente técnica inicial intensiva

– conteúdos digitais disponibilizados em estado final

– acompanhamento contínuo ao longo do período contratual

III. Execução das prestações

Na sequência da contratação, foram imediatamente disponibilizados ao Reclamante:

– acesso integral à aplicação

– conteúdos digitais exclusivos

– acesso a comunidade privada

– suporte técnico

Posteriormente, mediante os dados fornecidos pelo próprio Reclamante, foi realizada avaliação individualizada e elaborado plano personalizado, entregue em estado final.

Estas prestações foram efetivamente executadas e não são suscetíveis de reversão ou reutilização.

IV. Do exercício do direito de livre resolução

O Reclamante exerceu o direito de livre resolução em 2 de dezembro de 2025, dentro do prazo legal, o que o Requerido não contesta.

V. Da incorreta interpretação do critério de proporcionalidade

O Reclamante sustenta um critério exclusivamente temporal, assente numa divisão aritmética do valor global pelo período contratual.

Tal entendimento não encontra suporte no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o qual determina que a compensação devida deve atender às prestações efetivamente executadas no contexto global do contrato.

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

No caso em apreço, o serviço não apresenta execução uniforme ao longo do tempo, existindo uma fase inicial de elevada intensidade técnica, responsável por uma parte substancial da prestação.

A adoção de um critério estritamente temporal conduz, assim, a um resultado desproporcional face à realidade da execução contratual.

VI. Estrutura económica do contrato

O Reclamante teve acesso, no momento da contratação, a diferentes modalidades de serviço, incluindo opções de menor duração e sem compromisso, designadamente um plano mensal sem fidelização, com preço unitário significativamente superior.

Não obstante essa possibilidade, optou de forma livre, informada e consciente por um plano de maior duração, com um valor global mais reduzido, precisamente por refletir uma lógica contratual distinta, assente numa maior integração de serviços e compromisso temporal.

Esta escolha implica necessariamente uma estrutura económica própria, não sendo juridicamente admissível reconduzir, a posteriori, o contrato a um modelo de natureza mensal ou a uma simples divisão aritmética do preço pelo tempo decorrido.

Tal interpretação desvirtua o equilíbrio contratual inicialmente aceite pelas partes e ignora a realidade económica subjacente ao modelo de prestação acordado.

Optou mesmo assim, de forma livre e informada, por um plano de maior duração, cujo valor global reflete uma estrutura integrada que inclui:

– desenvolvimento técnico inicial
– acompanhamento continuado
– acesso a recursos e funcionalidades

Esta estrutura não pode ser reconduzida a uma lógica de mera divisão temporal do preço, sob pena de desvirtuar o conteúdo económico do contrato celebrado.

VII. Do cálculo proporcional

O Requerido apresentou um cálculo inicial com base nas prestações executadas.

Não obstante, e numa lógica de equilíbrio e adequação ao caso concreto, admite que o valor possa ser ajustado, desde que seja reconhecido:

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

– o peso da componente técnica inicial já integralmente executada – a disponibilização efetiva dos serviços

VIII. Inexistência de recusa de reembolso

O Requerido comunicou ao Reclamante o valor que entendia devido e manifestou disponibilidade para proceder ao respetivo pagamento.

O Reclamante rejeitou esse valor, optando por prosseguir para via arbitral.

Não se verifica, portanto, qualquer recusa de reembolso, mas apenas divergência quanto ao montante, não sendo aplicável o regime de devolução em dobro.

IX. Síntese conclusiva

Face ao exposto, o Requerido reitera que:

– reconhece o direito de livre resolução
– executou prestações relevantes antes da resolução
– tem direito à remuneração proporcional nos termos legais
– não recusou qualquer reembolso

Mantém-se disponível para que seja fixado um valor equilibrado, que tenha em consideração a natureza do serviço, a execução já realizada e os princípios da proporcionalidade e boa-fé.»

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 **€590** (quinhentos e noventa euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada.

Ainda que fosse tentado acordo em conciliação, o mesmo foi logrado, pelo que foram as partes ouvidas apresentando a sua versão dos factos.

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

Foi permitido às partes juntarem a prova que entendessem por relevante.

Depois foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam as partes notificadas 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.

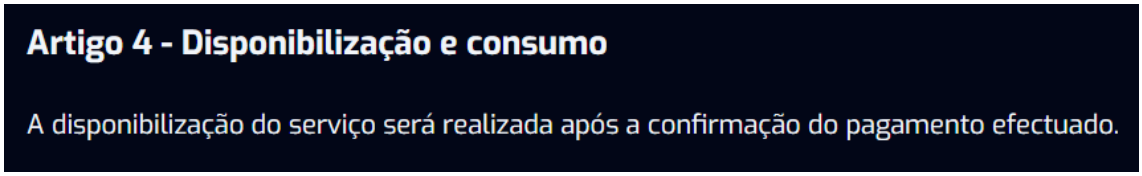
Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos factos tidos como provados

a. O reclamante aderiu on line a um plano/serviço de acompanhamento nutricional e de exercício pelo site --- vendido pela reclamada no seu site em:
b.
c. Existiram mensagens trocadas – cujo conteúdo consta nos autos – onde foi dada a informação e explicado o procedimento
d. Sendo este um serviço personalizado/individualizado, que depende de avaliação do consumidor.
e. O que ocorreu depois de preenchimento de formulário tendo sido
f. Concretizado o plano individualizado.

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

g. Foi pago pelo reclamante face à sua escolha do plano e na sequência do momento da adesão o valor de €295.
h. A 15.11.2025 em mensagem foi dado esclarecimento do plano,
i. Além do que consta nos termos que o site divulga, e estão assim disponíveis aos consumidores antes de qualquer adesão
j. Por escolha livre do consumidor ocorreu uma adesão a 19.11.2025
k. Tendo obrigado a conhecimento de termos e condições que se encontram no site e disponíveis em:
l. https://www.-----
m. A 20.11.2025 foi dado acesso à plataforma que foi usada com o registo e a avaliação do consumidor.
n. A 22.11.2025 foi feita a avaliação
o. A 24.11.2025 foi enviado plano individual.
p. A 02.12.2025 o Reclamante solicita o procedimento para a rescisão, e -a pesar de estar on line – é-lhe enviado o link das condições.
q. Nas mesmas consta de forma clara:
r. 

s.
t. Ou seja com a adesão a este tipo de serviços e a sua ativação após pagamento, o consumidor reconhece que perde o direito a qualquer cancelamento com reembolso após o início da prestação do serviço.
u. Pelo que houve aceitação destas condições quando preencheu os elementos,
v. As mesmas estavam no site ao dispor,
w. O pagamento, o início da execução com a avaliação, e a realização do plano demonstram a este tribunal a execução do contrato
x. Sem que haja qualquer incumprimento ou exceção a ser provada

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

y. As partes poderiam ter chegado a acordo para uma devolução meramente parcial do valor, mas não o fizeram.

7.2. Dos factos tidos como provados:

a. Que a reclamada tenha violado algum direito do consumidor;
b. Que o reclamante não estivesse devidamente informado das condições quando as mesmas são públicas e estão ao dispor do site
c. Que a lei obrigue a qualquer reembolso ou resolução com devolução quando o início do contrato é imediato
d. E ainda mais devidamente informado.

7.3. Da motivação:

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

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

Sublinhando-se à luz da lei da arbitragem a livre apreciação dos factos e da prova feita pelo árbitro

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, realizado e pago com data de 19.11.2025 para a

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

realização de um contrato de acompanhamento nutricional e de coach, para 6 meses, pelo valor de €295.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e o reclamante tendo realizado esta adesão a serviços para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023 de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»*

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto à sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Verifica-se, contudo, não só por mensagens nos autos, mas pelo próprio site onde constam as condições e termos que a Reclamada remeteu em mensagem ao Reclamante, mas a que o mesmo tem de aceder para concluir o seu processo de registo, que ali consta de forma clara e por aceitação que estes serviços não tinham direito a cancelamento com reembolso por terem imediato cumprimento:

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

Nos termos da lei assistem vários direitos ao consumidor que adquire um serviço à distância, mas desde logo se todas as informações forem prestadas e a alegação do art. 17.º do regime que tutela a venda à distância – Dec-Lei n.º 24/2014.

«Artigo 17.º

Exceções ao direito de livre resolução

1 - Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos de:

(…)

l) 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; e

ii) O fornecedor de conteúdos digitais tenha fornecido a confirmação, nos termos do n.º 2 do artigo 9.º ou do artigo 6.º (…).»

Ora como já referido em matéria factual este contrato implicou a aceitação e o conhecimento dos termos onde o consumidor aceita a execução com o consentimento de que há perda de direito à livre resolução, ainda pela confirmação dos serviços.

O que tendo decorrido nos primeiros 14 dias – 19 novembro a 02 dezembro – leva a que este tribunal de todo possa considerar como legítima ou tempestiva a petição de devolução na integra o valor ou o seu dobro, uma vez que não existe nos autos prova de qualquer irregularidade da Reclamada, quanto ao contratado – que o reclamante desistiu logo depois de mensagens trocadas sem ter usado o restante contratado por sua vontade, depois de ter

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

pago, concordado com as condições, tido acesso a uma app da reclamada, preenchido dados na mesma com vista à avaliação, e dali ter sido procedido um plano que foi remetido ao reclamante dias depois.

***

Termos em que, não sendo de acordo com o art. 342.º CC apresentada prova diferente e cabendo o ónus da prova ao autor da ação, tem esta ação de ser considerada improcedente, sem que haja lugar a qualquer reembolso.

Entende o tribunal que o contrato vigorou por 6 meses, e por opção do reclamante não foi usufruído o plano pago. Nada inviabilizava que tivesse havido acordo, mas este não ocorrendo a exceção do art. 17.º do diploma em causa, tem de se aplicar.

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 no presente processo repartidas pelas partes conforme Regulamento.

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

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

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