Processo nº 648/2026

Sentença Nº 395 / 2026

SUMÁRIO:

O contrato celebrado entre consumidor e profissional fora do estabelecimento comercial, confere ao consumidor o direito de livre resolução no prazo de 14 dias, sem necessidade de indicação de motivo.
Exercido tempestivamente o direito de livre resolução, recai sobre o profissional a obrigação de reembolsar todos os pagamentos recebidos, incluindo o sinal, no prazo de 14 dias, incumbindo-lhe o ónus de provar que efetuou tal restituição.

1. PARTES

Alegam os Reclamantes, em síntese, que celebraram com a Reclamada um "Contrato de Alojamento Antecipado e Serviços Adicionais", tendo exercido o respetivo direito de livre resolução. Pedem, a final, a condenação da Reclamada na devolução do sinal pago, de € 2.000,00, acrescido de juros de mora, e de € 40,00 das taxas de arbitragem.

A Reclamada, devidamente notificada, não contestou, nem tão-pouco compareceu, nem se fez representar, em audiência de discussão e julgamento.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Os Reclamantes deslocaram-se ao Algarve por motivo de férias, tendo, a 19 de julho de 2025 sido abordados, à entrada de um restaurante, para a apresentação de uma semana de férias no Ponta Grand Resort (cf. declarações do Reclamante);

2. Na sequência de tal abordagem, após almoçarem os Reclamantes foram levados para uma sala onde foi feita a apresentação da mencionada semana de férias e das suas condições (cf. declarações do Reclamante);

3. A apresentação durou cerca de três horas, tendo, no final, os Reclamantes assinado um contrato denominado "Alojamento Antecipado e Serviços

Adicionais", o que fizeram (cf. contrato n.o 25C190702C junto a fls. 5-7 e declarações do Reclamante);

4. Por essa ocasião, os Reclamantes pagaram à Reclamada € 2.000,00, por multibanco, a título de sinal (cf. contrato n.o 25C190702C junto a fls. 5-7 e declarações do Reclamante);

5. Os Reclamantes subscreveram o contrato provado em 3 *supra* com a intenção de poderem gozar férias no Ponta Grande Resort (cf. declarações do Reclamante);

6. A 25 de julho de 2025, mudando de opinião, os Reclamantes entregaram junto da Reclamada declaração de cancelamento do contrato (cf. doc. junto a fl. 14 e declarações do Reclamante);

7. Posteriormente, a 30 de julho de 2025, os Reclamantes enviaram carta registada com aviso de receção de cancelamento do mesmo contrato, recebido pela Reclamada a 31 de julho do mesmo ano (cf. carta junto a fls. 25-26, registo junto a fl. 27 e declarações do Reclamante);

8. A 2 de setembro de 2025, os Reclamantes dirigiram *email* à Reclamada a reforçar o pedido de cancelamento do contrato e a solicitar informação relativamente ao reembolso do valor do adiantamento (cf. *email* junto a fls. 30-31);

9. A 15 de outubro de 2025, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fls. 35-36);

10. A 29 de outubro de 2025, a Reclamada respondeu ao Reclamante que o contrato celebrado foi cancelado, encontrando-se pendente de devolução o valor pago (cf. doc. junto a fl. 37).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos: A. A devolução aos Reclamantes do sinal pago.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que declarou e esclareceu, de forma fundamentada e com o respetivo suporte documental, os factos provados. Das suas declarações, destaca-se o facto de o contrato ter sido celebrado numa sala de reuniões para a qual os Reclamantes foram levados após terem sido abordados pela Reclamada aquando da entrada num restaurante no Algarve, onde estavam de férias e iam almoçar. Que pagou um sinal aquando da celebração do contrato e que posteriormente, o Reclamante e a Reclamante, refletindo melhor, optaram por cancelar o contrato. Que, até ao presente, não foram reembolsados do sinal. A Reclamante, igualmente ouvida por iniciativa do Tribunal, confirmou os mesmos factos e declarou ainda que os presenciou.

Faz-se ainda notar que a Reclamada, em resposta a comunicação do Reclamante, reconheceu o cancelamento do contrato, declarando estar a diligenciar pela devolução do sinal.

Na verdade, a única divergência quanto à matéria de facto reside em saber se a Reclamada procedeu ou não à devolução da quantia paga a título de sinal ao Reclamante, não tendo a mesma, através dos meios de prova à sua disposição, alegado ou demonstrado tal reembolso.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o a 7.o do Regulamento do CACCL. Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 5.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento o pedido deduzido pelo Reclamante.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade.

**
Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

Os Reclamantes celebraram para fins pessoais um contrato com a Reclamada, profissional, fora do estabelecimento comercial, abrangido pelo Decreto-Lei n.o 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual [cf. artigo 2.o, n.o 1, e 3.o, *i)*].

Ficou ainda provado que os Reclamantes declararam resolvido o contrato à Reclamada no prazo de 14 dias contados da sua celebração (cf. factos provados 3, 6 e 7). Isto é, que exerceram, válida e eficazmente, o direito de resolução do contrato, nos termos do artigo 10.o do DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro. Logo, procede o cancelamento efetuado pelos Reclamantes, assim como procede o direito dos Reclamantes aos juros de mora contados

desde o dia 8 de agosto de 2025 (isto é, nos termos dos 14 dias contados do dia 25 de julho, data do cancelamento, conforme disposto no artigo 12.o, n.o 1, do DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro), bem como ao pagamento da taxa suportada pelos mesmos com o acesso ao presente processo arbitral, de € 40,00.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar aos Reclamantes a quantia de € 2.000,00, correspondente ao reembolso do sinal pago com o contrato cancelado.

Mais se condena a Reclamada ao pagamento de juros de mora contados desde 8 de agosto de 2025 até integral e efetivo reembolso e à taxa suportada pelos mesmos com a propositura da presente reclamação, de € 40,00.

Fixa-se à ação o valor de € 2.040,00 (dois mil e quarenta euros), valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 28 de agosto de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)