



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 571/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei nº 144/2015, de 8/9; Lei 24/96, de 31 de Julho; art. 81.º, al. i) da CRP; art. 406.º, nº 1 do CC, art. 762.º; art. 432.º, nº 1

SENTENÇA Nº 268/2022

Reclamantes:

Reclamada:

Pedido: Devolução do valor pago pelos reclamantes, no montante de €68,92, pela utilização do cartão Económico Exercício + Natação.

SUMÁRIO:

O consumidor tem direito a que os serviços acordados sejam prestados de modo adequado às suas expectativas.

O prestador de serviços, tanto na fase das negociações como na face da celebração do contrato, deve informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada.

Os contratos devem ser pontualmente cumpridos, respeitando em toda a linha o acordado entre as partes.

O incumprimento dos contratos é o fundamento resolutivo legal mais comum.

Se o credor perder o interesse na prestação por via da mora do devedor, considera-se para todos os efeitos não cumprida a obrigação.

A resolução do contrato traz consigo a rescisão da relação contratual, que assim fica destruída.

Face ao efeito retroactivo da resolução, deve ser restituído tudo o que tiver sido prestado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1- RELATÓRIO:

Na presente reclamação pretendem os reclamantes a devolução da quantia de € 68,92 que pagaram à reclamada por ocasião da sua inscrição, atinente ao cartão Económico Exercício + Natação Livre, que, no seu entender, de acordo com informação que lhes foi prestada, contemplava a possibilidade de utilização do ginásio, além do mais, no período das 12H00 às 13H00.

Quando pretendiam proceder à respectiva marcação, foram informados que tal horário não estava disponível.

Tal horário é o único que lhes interessa, pelo que, tendo-se gorado as suas expectativas, pretendem a resolução do contrato, com a devolução da quantia paga.

A reclamada veio contestar, alegando em suma, a sem razão dos reclamantes, já que estes, por ocasião da sua inscrição na reclamada, bem sabiam, por de tal terem sido informados, que o horário que dizem pretender, não estava disponível.

O Tribunal é competente – art. 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, de 31/7 e art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

2 - FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

No dia 30/6/2021 os reclamantes procederam à sua inscrição junto dos serviços de secretaria da reclamada, tendo optado pela modalidade de “Cartão Económico Exercício + Natação Livre”.

Pagaram à reclamada, em tal inscrição, a quantia de € 68,92.

A opção escolhida pelos reclamantes contemplava, em seu entender, corroborado pela informação contida num panfleto publicitário a que tiveram acesso, a possibilidade de utilização do ginásio, de segunda a sexta-feira, entre as 12H00 e as 16H00, o que lhes permitia treinarem no único horário que lhes interessava.

Em 5/7/2021, ao procederem ao agendamento do primeiro treino, foram informados pela reclamada que o ginásio não se encontrava disponível entre as 12H00 e as 13H00, pelo que teriam que optar por outro horário.

Os reclamantes não aceitaram essa imposição.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em 6/7/2021 os reclamantes solicitaram o cancelamento das inscrições e o reembolso dos valores pagos, o que não foi aceite pela reclamada.

Em 9/7/2021 a reclamada informou o reclamante ---que o Ponto 13 do seu Regulamento de Funcionamento previa que “Após o pagamento de qualquer preço só é possível o seu reembolso após requerimento apresentado, no prazo máximo de uma semana, com devida fundamentação comprovada à ----, sendo a decisão do Presidente do Conselho de Gestão”.

Em 9/7/2021 o reclamante diz aguardar resposta ao seu pedido de cancelamento das inscrições e reembolso do valor pago, fundamentando o mesmo, no essencial, com a informação errada da reclamada sobre os horários do funcionamento do ginásio.

Em 20/7/2021 o reclamante pede informação sobre o estado do seu pedido.

Em 22/7/2021 pede nova informação sobre o estado do seu pedido.

Em 22/7/2021 a reclamada informa que o pedido foi encaminhado para o Conselho de Gestão.

Em 27/7/2021 o reclamante pede informação sobre o estado do seu pedido, efectuado no passado dia 6.

Em 28/7/021 a reclamada informa que o valor pago pode ficar em crédito.

Em 28/7/2021 o reclamante informa a reclamada que não pretende a devolução da quantia paga em crédito.

Em 3/8/2021 o reclamante pede resposta seu pedido.

Em 9/9/2021 o reclamante pede resposta ao seu pedido.

Em 21/9/2021 o reclamante insiste pela resolução do problema.

Em 21/9/2021 a reclamada informa que o pedido foi reencaminhado para o Conselho de Gestão, que ainda não reuniu.

Em 22/9/2021 o reclamante pede informação sobre o seu pedido. E esclarece que, face ao tempo decorrido, já arranhou alternativa.

Em 7/10/2021 o reclamante pede uma resposta à reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em 15/10/2021 o reclamante solicita informação sobre o andamento do seu pedido.

Em 4/11/21 a reclamada informa o reclamante que o seu pedido tinha sido reencaminhado para a Direção Financeira.

Em 4/11/2021 o reclamante solicita à reclamada a resolução da sua pretensão.

Não foi dado a conhecer aos reclamantes a existência de qualquer Regulamento, nem o teor das suas regras.

Num dos panfletos de publicidade da reclamada, com informação sobre o funcionamento da mesma, actualizado em 11/5/2021, consta expressamente que o cartão por eles adquirido dava acesso à piscina e ginásio (musculação e cardiofitness), de segunda a sexta, das 12H00 às 16H00.

Noutro panfleto de publicidade da reclamada, sobre o exercício em grupo, musculação e cardiofitness, sujeito a marcação prévia, o horário disponível, de segunda a sexta-feira, só contempla o horário das 13H00 às 17H00.

Não se conseguiu apurar se, no momento da inscrição, foram os reclamantes informados dos dizeres deste último panfleto, que contraria o anterior.

3. O DIREITO:

Não se tendo conseguido apurar se os reclamantes tiveram, de facto, informação dada pela reclamada sobre o conteúdo do segundo panfleto antes aludido e, sendo certo que na imensa correspondência *on line* trocada entre as partes nunca se fala nele nem nas contingências advindas do surto epidemiológico que então (e ainda) entre nós grassava, atenderemos apenas à informação que os reclamantes dizem ter recebido por ocasião da sua inscrição.

E, assim, teremos como certo que reclamada e reclamantes celebraram entre si um contrato de prestação de serviços (art. 3.º, al. g) da Lei nº 144/2015, de 8/9), pelo qual estes, mediante contraprestação em dinheiro, no montante de € 68,92 mensais, poderiam utilizar a piscina e o ginásio daquela, de 2ª a 6ª feira, entre as 12H00 e as 16H00.

Ao procederem ao agendamento do primeiro treino, de acordo com o horário pretendido, das 12H00 às 13H00 e contrariando ainda o por si expressamente publicitado para o “Cartão Económico Exercício + Natação Livre”, modalidade correspondente à opção escolhida pelos reclamantes, a reclamada informa-os



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



que o ginásio não se encontrava disponível em tal horário, razão pela qual tinham de optar por outro.

Os reclamantes não se conformam com esta alteração do horário, que é o que mais lhes convém, pretendendo a resolução do contrato, com o reembolso da quantia paga.

Ora, o consumidor, considerando-se como tal, e desde logo, aquele a quem sejam prestados serviços (art. 2.º da Lei 24/96, de 31 de Julho), e sem esquecer a matriz constitucional da defesa dos seus direitos (art. 81.º, al. i) da CRP), tem direito a que os acordados serviços sejam prestados de modo adequado às suas legítimas expectativas (art. 3.º, al. a) e 4.º da referida Lei).

Sendo certo que o prestador de serviços, tanto na fase das negociações como na face da celebração do contrato, deve informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada (art. 8.º, nº 1 da referida Lei 24/96). O que no caso, desde logo atendendo à informação pouco clara e contraditória dos referidos panfletos, não sucedeu.

Impondo-se, na protecção do interesse económicos do consumidor, a lealdade e a boa-fé das partes, tanto nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (art. 9.º, nº 1, ainda do mesmo diploma legal).

Ora, os contratos devem ser pontualmente cumpridos, seja ponto por ponto, e assim respeitados em toda a linha do acordado entre as partes (art. 406.º, nº 1 do CC, sendo todas as disposições legais a seguir citadas sem referência expressa deste diploma legal). Sendo ainda certo que o devedor apenas cumpre a sua obrigação na íntegra quando realiza a prestação a que está vinculado (art. 762.º).

O art. 432.º, nº 1 admite a resolução do contrato fundada na lei.

Sendo o fundamento resolutivo legal mais comum o incumprimento por banda da contraparte.

E, desde logo, se o credor perder o interesse na prestação por via da mora do devedor, considera-se para todos os efeitos não cumprida a obrigação – art. 808.º. Convertendo-se a dita mora em incumprimento definitivo que dará cobertura à resolução do contrato.

Sendo ainda certo que segundo um critério de razoável normalidade negocial, próprio do comum das pessoas, não era exigível aos reclamantes estarem tempos infindos à espera que a sua situação fosse resolvida. Por isso



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



encontraram outra alternativa que consideraram apta para a finalidade que pretendiam.

A demora da reclamada em resolver a situação que ela própria criou, ao ignorar o acordado com os reclamantes e o que ela própria publicitava, quanto ao período de funcionamento do ginásio, deu aos mesmos o ensejo de porem fim à sua relação contratual com a ora reclamada, deixando de ter com ela qualquer vínculo negocial.

A resolução do contrato traz consigo a rescisão da relação contratual, que assim fica destruída.

Produzindo, em princípio, os mesmos efeitos da declaração de nulidade ou de anulação do negócio jurídico, estando os mesmos previstos no art. 289.º.

E por isso, face ao seu efeito retroactivo, deve ser restituído tudo o que tiver sido prestado.

Devendo assim os reclamantes ser reembolsados da quantia que pagaram à reclamada para utilização das suas instalações. Que nunca chegou a ter lugar.

4.DECISÃO:

Face a todo o exposto, e independentemente de outras considerações, julga-se procedente a reclamação e, em consequência, condena-se a reclamada a reembolsar, em 10 dias, os reclamantes da quantia de € 68,92 (sessenta e oito euros e noventa e dois cêntimos).

Sem custas.

Notifique

Lisboa, 03 de Outubro de 2022

O Juiz Árbitro

(Henrique Serra Baptista)