



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3849/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares

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

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 julho; art. 406º CC; art. 1154º CC; art. 1156ºCC; artigos 397º, 398º

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago e transferência da licença de aprendizagem.

SENTENÇA Nº 63 /2024

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem nos termos da Lei n.o 24/96, de 31 julho, pelo art.o 4.o tem direito à qualidade dos bens e serviços.
2. Os contratos devem ser pontualmente cumpridos, nos termos do art. 406.o CC, e só podem ser modificados ou extinguir-se por mútuo consentimento das partes ou nos casos admitidos por lei.
3. Apenas se os serviços contratados não forem prestados, nos termos e condições contratados, é que lhe assiste ao consumidor o direito a ser reembolsado do preço pago pelos serviços a título de indemnização.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 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 05 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido a este Centro remetido a 16.11.2023 que pretendia o reembolso do valor pago de €500, e a transferência da licença de aprendizagem que a reclamada tinha.

A mesma descrevia o litígio com a indicação de que contratara 32 aulas práticas de condução em maio de 2023, com o compromisso da escola de agendar todas até ao fim de agosto, pois iria mudar-se em setembro para Inglaterra.

Na primeira aula a instrutora – proprietária da escola – disse-lhe que não seria possível seguir no modelo contratado, veículo de causa manual, pois na sua avaliação em apenas uma aula a reclamante não seria capaz de aprender.

Também indica a reclamante no pedido escrito a este tribunal que lhe foi indicado que teriam de mudar para um veículo de caixa automática, cujas aulas são mais caras, e sem possibilidade de cumprir a agenda prevista até término de agosto.

Não sendo isso que contratara, e com prazo que não seria viável diante a sua mudança de país, a reclamante indica que não aceitou a troca, e solicitou a devolução do valor. A Reclamada terá recusado a devolução do valor e passou a alegar que a reclamante é que não retornou para agendar as aulas, mesmo tendo sido notificada através de email enviado pelo seu pai, que foi respondido através do seu advogado que confirmou a sua avaliação e “sugestão” de alteração do contrato.



O contrato faz parte dos autos, bem como toda a documentação.

A Reclamante solicita a este tribunal a intervenção para assegurar que a escola reclamada proceda ao reembolso do valor e à transferência da sua licença de aprendizagem para uma outra escola de condução onde possa ter as aulas práticas quando regressar a Portugal.

Informa o tribunal ainda que os pais e o seu advogado possuem procuração para a representar na defesa dos seus interesses enquanto está fora de Portugal.

A reclamada, através do seu mandatário, pronunciou-se em contestação à mediação solicitada por este Centro a 04.12.2023, com a indicação de que remetia na íntegra para o teor do documento 4 constante (que se trata da resposta que havia sido remetida pelo mesmo ao pai da reclamante), acrescentando apenas o seguinte:

_ que quanto ao reembolso dos valores, a reclamante em seu entendimento nunca comunicou à reclamada que não aceitava a alteração sugerida, razão pela qual entende a reclamada que inexistiu qualquer postura que possa acarretar a devolução dos valores pretendidos;

_ que relativamente à transferência da Licença de aprendizagem a Reclamada apenas poderá atuar após contactada pela tal nova escola, o que até àquela data não sucedera.

A esse propósito fez alusão ao art. 12.o da Portaria n.o 185/2015, de 23 de junho que dispõe:

«Art. 12.o - Transferência do candidato a condutor

1. O candidato a condutor que pretenda mudar de escola de condução durante a aprendizagem deve informar a escola de condução de destino de ensino que já frequentou.
2. O diretor da nova escola de condução deve no prazo de dois dias, comunicar a transferência ao IMT, I.P. , e ao diretor da escola de condução de origem.
3. O diretor da escola de condução de origem deve, no prazo de cinco dias após a comunicação referida no número anterior, remeter à nova escola de condução o atestado médico do candidato a condutor transferido e informação sobre o ensino da condução já ministrado.
4. Caso o diretor da escola de condução de origem não cumpra com as obrigações previstas no número anterior o diretor da escola de condução de destino comunica o facto ao IMR, I.P.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

5. Na situação de transferência de escola de condução só são contabilizadas as horas de formação ministradas há menos de um ano.

De acordo com o ficheiro de resposta por email do mandatário da Reclamada a 28.06.2023 ao pai da reclamante, e para o qual a contestação remete é sumariamente indicada a posição da reclamada, na pessoa da sua sócia gerente, no diferendo no sentido de considerar a mesma ser completamente alheia ao alegado ocorrido com um instrutor.

Quanto aos factos atinentes, considera que se comprometeu a reclamada a lecionar à reclamante 32 aulas práticas de condução para a obtenção da carta B entre os meses de junho e agosto, conforme fora solicitado, tendo procurado saber as características da aluna junto do anterior instrutor para melhor preparar a dinâmica das aulas. Fora informada de algumas dificuldades a nível da coordenação motora.

Considera que tal não reveste assédio, mas sim revela a existência de uma característica inerente à aluna e que pode alterar a forma de ministrar as aulas, ou o n.o de aulas necessárias para a preparação cabal para o exame final.

Indica ainda a reclamada que na primeira aula perante à natural insegurança e o novo veículo em causa, manifestou alguma descoordenação motora, o que se repercutia na dificuldade de utilização simultânea do pedal da embraiagem e da caixa de velocidades e a retirada da mão direita do volante para trocar as marchas.

A Reclamada terá informado a aluna que as 32 aulas não seriam certamente suficientes para que ficasse preparada para o exame de condução e o prazo proposto inicialmente não estaria em condições de ser cumprido pelo que foi sugerida a alteração para a carta B1 de viaturas com caixa automática.

Tal tem um custo acrescido, mas sempre inferior ao valor a pagar em caso de repetição do exame de condução caso a aluna reclamante não tivesse sucesso.

Entende a reclamada que o papel do instrutor não é motivar os alunos mas antes conhecer das respetivas limitações e colmatá-las para um ensino adequado.

Foi nesse sentido e com honestidade que sugeriu a alteração da tipologia de viatura.

Certo é que considera que a reclamada quando assumiu a ministração das aulas até final de agosto desconhecia as dificuldades da aluna, considerando que por já ser titular de carta B1 seria um processo simplificado de aprendizagem em viaturas de carta B.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamada lamenta a situação, mas refere que a eventual desistência dos serviços contratados à mesma implica a não devolução da quantia relativa à inscrição e à formação já recebida de acordo com o estipulado no contrato de prestação de serviços celebrado.

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 na petição, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €500 (quinhentos 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 não estar presente a Reclamante, mas estar representada pelo seu pai ---.

E a Reclamada, identificada nos autos, na pessoa da sua sócia gerente ----, e pelo seu mandatário Dr. ----, bem como a sua testemunha --- como funcionária da mesma.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo(a) Reclamante consumidor(a), 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:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. A reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços para a formação de condutores da categoria B sem código com a reclamada a 26.05.2023
2. A reclamada é uma sociedade comercial devidamente habilitada para a prestação do serviço contratado;
3. O contrato realizado implicou o pagamento de €500;
4. O contrato prevê que sejam lecionadas 32h de formação com 500kms, com uma nota de que se nessas horas os kms não forem completos terão de ser dadas mais horas pelo candidato até atingir os kms;
5. O contrato não faz referência ao tipo de caixa da viatura de aprendizagem (caixa manual ou automática);
6. O contrato não determina data de início e fim das aulas;
7. A 26.06.2023 a reclamante iniciou as suas aulas, tendo uma primeira sessão;
8. A 27.06.2023 o pai da reclamante enviou um email à escola a solicitar o cancelamento imediato dos serviços contratados e a restituição do valor pago;
9. A reclamada respondeu pelo seu mandatário sem aceitar o motivo alegado para a justa causa;
10. A reclamada sugeriu ou propôs à Reclamante mudanças nas aulas;
11. Mas não impôs formal e contratualmente tal como condição de continuar as mesmas;
12. A Reclamante não voltou a comparecer às aulas contratadas;
13. Existiram outros contactos nomeadamente por advogados da reclamante à reclamada;
14. Em data não apurada foi levantado nas instalações da reclamada pela reclamante a sua licença de habilitação ou documentação referente a tal, que só poderia ser entregue em mãos da titular.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

15. A Reclamada está disponível para continuar a prestar as aulas pagas.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada não tenha cumprido com o contrato estipulado;
- b. Que a Reclamada se tenha obrigado contratualmente a terminar as sessões em agosto;
- c. Que a Reclamada tenha obrigado a alguma mudança no contrato;
- d. Que a Reclamada tenha documentos por devolver à reclamante;
- e. Que a Reclamada tenha violado algum direito fundamental da Reclamante;
- f. Que tenha causado com culpa danos ou prejuízos passíveis de indemnização.

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 das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Da matéria factual dada como provada resulta que no âmbito da sua atividade empresarial a Reclamada dedica-se à prestação de serviços de formação para condutores, e que a 26 de maio de 2023 a Reclamante celebrou com esta um contrato, reduzido a escrito e nos autos, nos termos do qual a reclamada se obrigou a facultar àquela e esta aceitou, a ministração de formação legalmente exigida para a obtenção de carta de condução, ou requisição de competências na categoria B sem código, com uma carga de 32 lições de condução. Em contrapartida pagou a reclamante à reclamada o valor de €500.

Cumprido desde logo sublinhar que no entanto e apesar do que foi apresentado em seu nome, no dia da audiência a reclamante não esteve presente e fez-se representar pelo seu pai, conforme informação a este tribunal, ainda que sem procuração constituída junto dos autos.

Contudo o Regulamento do CACCL permite no n.º 4 do art. 14.º a representação por um terceiro e nesse sentido e em conjugação com o art. 36.º da LAV a admissão do pai da reclamante foi admitida.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ainda que existam desde já pormenores sobre o sucedido, nomeadamente em relação ao que foi alegado ter ocorrido na primeira aula de condução, que apenas a parte visada, a reclamante, poderia dar testemunho.

Não sendo assim possível testemunho quanto a estes factos por interposta pessoa, desde logo se sublinha, com os devidos efeitos legais, que não se poderá pronunciar este tribunal quanto a qualquer situação que tenha ocorrido entre a Reclamante e a instrutora – presente na audiência como sócia-gerente da reclamada – no carro na aula de 26.06.2023.

Mediante o que consta nos autos e foi indicado em audiência existirão questões a apresentar entre as partes que correm termos de queixa-crime e devido processo judicial, estranho à discussão em apreço do pedido de resolução do contrato e seu reembolso, e sobre as quais – por incompetência material – este tribunal também não se pronunciará.

Quanto à qualificação jurídica as partes celebraram um contrato de prestação de serviço de modalidade inominada e atípica, de acordo com o qual a reclamada obrigou-se a mediante retribuição proporcionar à reclamante o resultado da atividade empresarial daquela, ou seja, a formação para a obtenção da carta de condução nos termos contratados.

O contrato de prestação de serviços é definido pelo art. 1154.o CC que determina:

«Contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.»

Às modalidades do contrato de prestação de serviço que a lei não regule especialmente – como é o caso – são extensivas com as necessárias adaptações as disposições legais sobre a modalidade de contrato de mandato (art. 1156.oCC)

No caso em apreço e uma vez que a prestação de serviço contratada se destina a fins não profissionais pela reclamante, constata-se que aquele contrato sendo celebrado entre um profissional e o consumidor, conseqüentemente constitui um contrato de prestação de serviço de consumo. Ou seja, é fonte de uma relação jurídica de consumo, sujeita às regras da legislação de defesa do consumidor, nos termos da Lei n.o 24/96, de 31 julho.

No que toca aos direitos essenciais dos consumidores neles se incluem entre outros: o direito à qualidade dos bens e serviços pelo art. 4o e o direito à informação em particular pelo art. 8.o, e o direito à reparação de danos pelo art. 12.o



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Temos ainda de reportar-nos ao conceito de contrato, no direito das obrigações, considerando a noção de que o contrato é o acordo em que haja mútuo consenso, pelo qual duas ou mais pessoas com capacidade transferem entre si algum direito ou se sujeitam a alguma obrigação.

O contrato terá sempre de ser pontualmente cumprido, de acordo com o art. 406.o CC. E o que aqui está estipulado é apenas a existência de 32h de formação e 500 kms com vista a o formando se poder apresentar a exame de condução para carta da categoria B sem código.

Apesar do que é alegado nenhuma menção no contrato é feita quanto a prazos de execução das aulas (até agosto 2023) ou a tipologia da viatura.

Dito isto, será importante recordar também o direito à qualidade dos bens e serviços, conforme art. 4.o da Lei n.o 24/96, de 31 julho, considerando que o artigo suprarreferido menciona 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.»

A reclamada está assim obrigada a prestar o serviço contratado pela reclamante, de modo conforme com o contrato, ajustado entre os requerentes, nesse sentido devendo ler-se os artigos 397.o, 398.o e 406.o CC.

Isto é deverá haver correspondência entre o serviço prestado e o que foi acordado, incluindo deveres principais, secundários e restantes deveres acessórios de conduta.

Atendendo ao que consta como matéria provada, e daquilo que formou a convicção deste tribunal a reclamante não compareceu nas instalações da reclamada para receber mais nenhuma lição além da primeira, não havendo prova de que a reclamada se tenha recusado a prestar o serviço ou a dar alguma aula.

Não podendo este tribunal pronunciar-se sobre questões morais ou de natureza criminal que possam ter ocorrido nessa primeira sessão e sobre as quais não foi feita nenhuma prova testemunhal noutro sentido, verifica-se que a reclamada esteve ao dispor da reclamante, e afirma assim continuar, disponível para cumprir o contrato, lecionando as restantes aulas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Convém sublinhar que nos termos gerais de direito a conformidade do contrato afere-se não apenas pela realização da prestação devida em função do acordado, mas também quanto à correspondência da quantidade e da qualidade da prestação, bem como do local, prazo ou data em que é realizada a prestação.

Efetivamente o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que se vinculou pelo contrato (cfr. art. 397.o e 762.o / 1 CC).

Portanto o incumprimento de uma obrigação contratual tem de ser apurado em comparação com os vários pontos do programa contratual ajustado entre as partes no contrato em questão e pressupõe a inobservância de algum dever assumido por alguma das partes do contrato.

Mas de acordo com a matéria factual, nada foi provado quanto a incumprimento da Reclamada em leccionar as aulas, já que finda a primeira aula o representante legal da reclamante comunicou o pedido de cancelamento do contrato e reembolso, e a mesma deixou de ir às restantes aulas contratadas.

Através da presente ação vem ser peticionada a restituição da quantia paga de €500 no âmbito do contrato, o que equivale à resolução do mesmo.

A resolução é assim um meio de extinção do vínculo contratual por iniciativa unilateral e encontra-se condicionada pela verificação de um motivo previsto na lei ou depende de convenção das partes no contrato (art. 432.o CC).

Nesta última hipótese nada com relevância para o caso foi convencionado.

Para a resolução legal uma das situações que a justificam é o incumprimento de prestações contratuais.

Como resulta do art. 801.o n.o 2 CC, nos contratos sinalagmáticos como é o presente, o incumprimento definitivo ou cumprimento defeituoso da prestação de uma das partes em determinadas circunstâncias permite que a outra parte querendo resolva o contrato. Sendo que essa falta de cumprimento por parte do devedor deve ser culposa, ainda que essa culpa se presuma na responsabilidade civil contratual (art. 799.o n.o 1 CC).

Acresce que mesmo a simples mora do devedor não atribuía ao credor o direito de resolver o contrato, pois para isso tornava-se necessário que a mora se transformasse em incumprimento definitivo, nos termos do art. 801.o e 808.o CC, o que de todo aqui ocorreu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No caso em apreço a reclamante alega que depois da primeira aula não compareceu mais em virtude das indicações que lhe foram dadas pela instrutora, na convicção de que a aluna iria necessitar de mais lições do que aquelas que foram adquiridas.

Mas não foi feita prova de que a reclamada se tenha recusado a dar as aulas seguintes, ou a cumprir o que havia sido contratado.

Resta acrescentar que a resolução pressupõe que haja uma adequação entre a gravidade do incumprimento e a pretensão de extinção do vínculo contratual. Essa adequação concretiza-se numa relação de proporcionalidade entre a falta de cumprimento e a sua consequência para o credor, numa apreciação objetiva e tendo em conta as regras da boa-fé à luz das circunstâncias do caso concreto e das particularidades do mesmo.

Isto é nos contratos de execução duradoura em caso de não cumprimento imputável ao devedor, o credor só poderá resolver o contrato se esse não cumprimento tornar inexigível a subsistência da relação contratual. Ou seja, é necessário que o não cumprimento imputável ao devedor constitua no caso concreto a justa causa de resolução, traduzida em comportamento do devedor que pela sua gravidade ou reiteração torne inexigível a subsistência do vínculo contratual.

No caso em apreço entende o tribunal que nem sequer se torna necessário fazer esse juízo dado que não ficaram provados os factos invocados pela requerente para resolver o contrato celebrado com a requerida, e não pode considerar-se fundada em justa causa a resolução do contrato por parte da requerente.

Sendo que conforme testemunho em audiência, a licença de aprendizagem já se encontra na posse da reclamante, tendo sido entregue a documentação em mão da própria, não sendo por isso à data mais objeto de conflito.

Em relação a outras questões de matéria extracontratual e criminal deverão as instâncias competentes posicionar-se quanto ao pedido que venha a ser formulado.

Pelo que sem mais considerações se considera não haver fundamento no pedido de reembolso, por ausência de prova quanto ao alegado incumprimento contratual da Reclamada, devendo decair assim a pretensão da reclamante.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 custas no processo, repartidas pelas partes, nos termos definidos no Regulamento do CACCL.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos