



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

SENTENÇA n.º 246 / 2025

Processo n.º 718/2025

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:

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido inicial ao tribunal que pretende ser reembolsado do valor de €398, referente a um conflito que tem com a reclamada, quanto a um aluno de nome ----, de S. Tomé, que se inscreveu nesta escola a 10.10.2024.

Antes da inscrição o Reclamante pedira informações e preços, e recebera email em 9/10 com as seguintes informações: *“Conforme solicitado junto envio as condições para a obtenção Categoria B (Ligeiros) Valores e condições até 12/10/2024. Nota: As ofertas/promoções aqui discriminadas, não são acumuláveis com outras promoções existentes. Ofertas: • Inscrição; • Aulas de Código; (28 Aulas de código são obrigatórias, contudo, pode repeRr aulas para além das obrigatórias, não acrescentando qualquer outro valor, dado que as aulas de código, são totalmente gratuitas.) Valores (*): Pronto Pagamento: 398€”.*

Ocorre que o aluno não conseguiu aprender o código, e em final de novembro desistiu das lições, por isso a 09.12.2024 esteve na loja da reclamada a transmitir esta situação. Pediram para fazer um email explicando o caso, o que foi feito a 26.12.2024, e acabou por ser informado que esta desistência teria um custo de 155€ da inscrição, 55€ de licença de aprendizagem, e 50€ de custos administrativos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

E que seriam apenas devolvidos somente 148€. Não concordando com esta posição o Reclamante apresentou reclamação no livro. A Reclamada não aceitou a reclamação e devolveu o valor indicado mais 50€, num total de €198.

De acordo com a informação em email a inscrição era oferta assim como as lições de código, pelo que não têm de ser deduzidas no reembolso, no entender do Reclamante, que pede assim para ser devidamente ressarcido.

A reclamada apresentou a sua versão dos factos em sede de mediação alegando que o candidato ---- deslocou-se à Escola de Condução ---- para solicitar o cancelamento da inscrição.

Foi devidamente informado que o cancelamento de inscrição teria de ser realizado pelo candidato a condutor e não seriam reembolsáveis os valores usufruídos, o qual o candidato assentiu (cfr anexo1- Pedido de devolução devidamente assinado pelo candidato).

O candidato --- inscreveu-se na Escola de Condução no dia 10 de outubro de 2024, tendo-lhe sido emitida uma Licença de Aprendizagem 30243250320B para a frequência do curso de formação de condutores de veículos da categoria B.

Informa que em conformidade com o disposto na cláusula sexta do contrato de prestação de serviços de formação para condutores assinado pelo candidato, cujo conteúdo e interpretação da cláusulas insertas no mesmo afirma estar ciente sita *“no caso de pedido de transferência /desistência/ cancelamento de inscrição, por iniciativa do segundo outorgante, não são reembolsáveis os valores correspondentes à inscrição e aos serviços prestados e usufruídos pelo segundo outorgante, conforme tabela de preços afixada na área de acolhimento da Escola “*, deste modo ao valor liquidado são debitadas as taxa de 145€ referentes ao cancelamento de inscrição e 45€ da licença de aprendizagem, em cumprimento do disposto relativo às condições contratuais.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No entanto, com intuito de poder contar com a preferência e resolver a presente reclamação, a Coordenadora entrou em contato com reclamante no sentido da mesma compreender a situação, escutar a insatisfação e procurar encontrar forma de a mitigar ou resolver, mas o mesmo alega que como efetuou o pagamento da carta de condução do candidato não está de acordo com os valores apresentados.

Por fim, a Escola de Condução cumpriu com todos os procedimentos legais, sem prejuízo do disposto contratualmente. Deste modo o pedido de cancelamento de inscrição por parte do candidato foi registado e foi efetuada a devolução dos valores não usufruídos pelo candidato.

Em sede de arbitragem a Reclamada não se pronunciou em contestação escrita nos autos, mas nos termos da LAV fez a sua contestação oral por mandatária em sede de julgamento arbitragem remetendo para resposta que haveriam dado à AMT alegando ser o candidato pessoa diferente do Reclamante (Sr. ---) que fez inscrição a 10.10.2024, tendo sido o valor pago pelo reclamante.

O candidato teve uma licença de aprendizagem para a frequência de formação de condutores veículos categoria B.

Foi feita uma alusão ao contrato de prestação de serviços, mas o mesmo não consta dos autos nem foi atempadamente entregue a este tribunal.

Contudo foi alegado pela Reclamada em sede de audiência que um pedido de cancelamento da inscrição por iniciativa do aluno leva a que não sejam reembolsáveis os valores correspondentes à inscrição, e aos serviços prestados e usufruídos pelo candidato, de acordo com a tabela da escola.

Ainda assim a Reclamada alega que foram devolvidos os valores de €145 e de €45 respeitantes à licença de aprendizagem, num total de €190.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada considera que informou o candidato de todas as cláusulas e que agiu no cumprimento de todos os procedimentos legais conforme as condições contratadas. Nada mais havendo a devolver.

3. 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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€398.99** (trezentos e noventa e oito euros e noventa e nove cêntimos).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante e a Reclamada, representada pela sua mandatária.

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

Finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo na altura a mandatária ficado de remeter aos autos documentação eu entendesse por relevante, e sido as partes informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença. O tribunal não recebeu nenhuma outra documentação.

5. 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).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

6. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para a decisão dados como provados e não provados:

- a. O reclamante não celebrou qualquer contrato com a Reclamada;
- b. Esse contrato de prestação de serviços para a formação de condutores da categoria B foi realizado entre a Reclamada e um aluno devidamente identificado nos autos, mas que é alheio a este processo e não foi testemunha,
- c. A reclamada é uma sociedade comercial devidamente habilitada para a prestação do serviço contratado pelo candidato;
- d. O tribunal não dispõe de cópia do contrato celebrado e pelo qual o Reclamante terá pago a quantia total de €449, no dia 10.10.2024, conforme fatura em seu nome;
- e. Correspondendo a descrição da mesma a €398 da formação da carta categoria B, €30 para exame; €21 pelo livro;
- f. Houve um email datado de 09.10.2024 com o reclamante com informações, mas juridicamente este não se traduz nas condições de contratação entre o candidato aluno e a Reclamada;
- g. Nem pode este email fazer fé da oferta de uma inscrição se durante o processo de aulas um aluno desistir,
- h. Aquela oferta entende-se num global do curso, a menos que fosse entregue aos autos prova em contrário do acordado pelas partes.
- i. Não determinando a fatura os termos de contratação,



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- j. Não podendo o reclamante fazer prova do contrato que não foi assinado por ele, e que não dispõe,
- k. Mas que foi testemunhado pela reclamada ter sido entregue ao candidato.
- l. Sendo que o contrato foi assinado por terceiro neste processo o candidato que a 09.01.2025 terá em loja assinado – cfr consta dos autos – o documento de devolução de valores,
- m. Foi aceite pelo aluno a quantia ali discriminada (pois assinou o documento) de €148, e entregue um IBAN que não pertencia ao candidato, mas sim ao reclamante;
- n. Foi preenchido o livro de reclamações embora não haja prova de tal nos autos para se saber quem o preencheu se o candidato se o reclamante;
- o. Foi dada menção da devolução de um valor extra de €45;
- p. Assim no total foi reembolsado pelas indicações nos autos a quantia de € 193, ainda que não haja prova documental de tal;
- q. O aluno candidato assistiu a aulas e desistiu voluntariamente do curso de formação de condutores,
- r. Não tendo sido feita uma desistência formal por escrito do aluno à escola.
- s. Existiram emails trocados entre as partes.
- t. Não ficou provado que a Reclamada tenha violado com gravidade algum direito fundamental do Reclamante;
- u. Que a Reclamada se tenha recusado a prestar e a cumprir o contrato nos termos legalmente estabelecidos com o candidato;
- v. Que tenham causado, com nexos de causalidade, danos ou prejuízos, devidamente comprovados e passíveis de indemnização legal.
- w. Que haja testemunhas ou documentação que comprovem o alegado pelo reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

Sublinha-se a ausência de testemunhas, documentação ou outros elementos que poderiam ser apresentados para sustentar o depoimento das partes.

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.

7. 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 o Reclamante pagou um valor àquela.

Contudo desde logo se verifica que o Reclamante nada contratou àquela, que o legitime a pedir o reembolso dos valores ou a alegar incumprimento, o que poderia ter sido discutido pelo candidato ou aluno, mas que não fazia parte destes autos.

O processo prosseguiu apenas porque o consumidor reclamante pagou fiscalmente a quantia e quis ver em apreciação o valor que já lhe foi reembolsado de €193, face aos €398 pagos, ou seja ficou provado que foi já reembolsado praticamente 50% do valor pago, ainda que o aluno tenha tido a possibilidade de assistir a aulas.

Foi feita uma desistência voluntária, que deixaria sempre o candidato sujeito às condições do contrato que assinou e aos termos que o mesmo aceitou e confirmou assinando a 09.01.2025 quando dá o IBAN para o reembolso de €148.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Juridicamente verificamos que a reclamada se obrigou a facultar ao candidato (não ao reclamante) e este aceitou, a ministração de formação legalmente exigida para a obtenção de carta de condução, ou requisição de competências na categoria B, com uma carga horário de lições de condução. Em contrapartida pagou o reclamante à reclamada o valor de €449 num total de €398.99 relativos à carta em si.

Desde logo importa sublinhar que este tribunal decidirá com base no direito e não com base em convicções morais ou sobre expetativas, sendo vital a prova que tenha sido apresentada aos autos do que está a ser reclamado.

Quanto à qualificação jurídica foi celebrado entre a Reclamada e um candidato 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, constata-se que aquele contrato sendo celebrado entre um profissional e um consumidor, conseqüentemente constitui um contrato de prestação de serviço de consumo. Ou seja, é fonte de uma relação jurídica de



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

consumo, sujeita às regras da legislação de defesa do consumidor, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 julho.

Mas sublinhe-se que o reclamante não é a parte contraente aqui em apreço, pelo que em relação ao contrato em si ao reclamante nenhum direito assiste.

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.

Assim se um candidato desiste do contratado, terá o mesmo de ressarcir ou ver ser aplicada a penalização que essas condições estipulem ou que o mesmo candidato aceite.

E verifica-se que nos autos a 09.01.2025 o candidato aceitou, e deu o IBAN de terceiro (o reclamante) ser ressarcido pela desistência de €148. O que a reclamada pagou, e inclusive juntou outra quantia de €45.

A reclamada estava 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. Mas a mesma nada incumpriu, foi o candidato que desistiu.

E as menções ou ofertas que determinado email do reclamante façam alusão nunca serão tidas como as condições contratuais entre as partes, mas sim termos informativos, em que entendemos ser oferta a inscrição se fizer o curso no todo, o que não ocorreu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Atendendo ao que consta como matéria provada, e daquilo que formou a convicção deste tribunal o reclamante nada contratou.

O aluno candidato contratou, assistiu a aulas, e depois desistiu primeiro informalmente e depois em loja assinando documento para ser ressarcido de uma quantia que prontamente recebeu acrescida de mais €45.

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.

Através da presente ação vem ser peticionada a restituição da quantia paga 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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ser culposa, ainda que essa culpa se presuma na responsabilidade civil contratual (art. 799.º n.º 1 CC).

No caso em apreço entende o tribunal que nem sequer se torna necessário fazer esse juízo dado que não ficaram provados os factos invocados pelo requerente para resolver o contrato celebrado pelo candidato com a requerida, e não pode considerar-se nenhuma imposição de devolução integral do preço pago.

Pelo que, e sem mais considerações se considera não haver fundamento no peticionado, por ausência de incumprimento contratual definitivo da Reclamada, devendo decair assim a pretensão da reclamante.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

9. 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, 27 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos