

SENTENÇA n.º 405/2025

Processo n.º 1943/2025

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:

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 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.

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

3. Do objeto do litígio

Os termos pormenorizados do litígio e do pedido da reclamante podem ser consultados nos autos, bem como a completa contestação realizada pela reclamada.

A fim de delimitar os termos que este tribunal irá apreciar sublinhamos aqui os pontos de pressuposto da petição que aqui nos traz.

A reclamante vem peticionar o cancelamento do curso e a devolução do valor que pagou em €587.58.

A mesma alega que fez uma matrícula num curso da reclamada, a 13.01.2025 e que em menos de 30 dias solicitou o cancelamento, mas foi manipulada para continuar no curso. Entende que o que lhe foi prestado estava desatualizado e que tinha dificuldades em entender o material e relacionar-se com a reclamada, acabando por fazer alguns exercícios com auxílio informático externo.

Foi feita reclamação e a escola reclamada propôs o cancelamento, mas sem devolver o valor pago, uma vez que tinha sido ultrapassado o prazo.

Por isso a requerente vem peticionar a resolução do contrato e a devolução do valor pago.

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada mas que genericamente alude para o facto do contrato realizado não ser de formação ou para ministrar qualquer curso, e que por isso não tem de estar certificada na DGERT. Houve aqui um contrato de compra de material didático, realizado a 13.01.2025 e comprometeu-se a vender tal.

Oferecendo depois um serviço de apoio aos seus clientes no acompanhamento da oferta formativa para cada um dos cursos comercializados on line.

Não houve por isso a assunção de um formador privado ou disponível 24h, nem tal figura no contrato.

O valor global contratado foi de €2425.57 a ser pago em 16 prestações de €131.29, e um pagamento inicial de €325 a juntar a duas prestações que a reclamante pagou.

Por isso se não teve frequência ou aproveitamento na formação isso não desonera a obrigação de pagamento, podendo ainda o material didático conferir ao reclamante o direito de utilizar o serviço de assistência pós-venda ao consumidor.

Acrescenta que este contrato apenas poderia ser cancelado em 14 dias de acordo com a cláusula 18.^a das condições do contrato. Não tendo registo de qualquer pedido de cancelamento em fevereiro.

Foram assim prestados todos os esclarecimentos.

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

A presente causa tem o valor total de **€2425.57** (dois mil quatrocentos e vinte e cinco euros e cinquenta e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante e a Reclamada, representada pelo seu mandatário.

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

Foram assim ouvidas as partes, e finda a produção de prova, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as mesmas 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 com relevância para a decisão deste processo tidos como provados e não provados somos a considerar o seguinte:

- a. A reclamante celebrou um contrato de aquisição de material didático a 13.01.2025.
- b. A reclamada é uma sociedade comercial devidamente habilitada para a venda do produto em causa;
- c. O contrato realizado traz o documento de desistência e é dada a informação ao consumidor do prazo de reflexão de 14 dias para a desistência.
- d. Há um documento de preparação para vir a obter certificado oficial de inglês;
- e. Através de programação orientada a objetos, mas sem que se possa entender tratar-se de um contrato de prestação de serviços.
- f. Foi dado acesso à plataforma digital com material didático.
- g. Terão sido trocadas mensagens via whatsapp mas que não podem ser consideradas como prova pois não têm data, identificação,

- h. Não existe cópia de nenhum email realizado nos primeiros 14 dias de adesão.
- i. Existe um talão de registo do que terá sido uma carta com data de 15.05.2025
- j. Mas sem o conteúdo. E que teve resposta por email a 21.05.2025.
- k. Não há prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada
- l. Face ao que foi realizado e adquirido pelas partes,
- m. Não há prova da resolução tempestiva do contrato.

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 venda de material didático e que através do seu site faz o acompanhamento de cursos on line, e que a Reclamante celebrou com esta um contrato de aquisição de material, com um valor total a pagar de €2425.57.

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 as partes celebraram um contrato de compra e venda, de acordo com o qual a reclamada obrigou-se a mediante retribuição proporcionar à reclamante o acesso a esse material.

O contrato de compra e venda é definido pelo art. 874.º CC, tendo por objetivo transmitir a propriedade do bem.

No caso em apreço e uma vez que o contrato se destina a fins não profissionais pela reclamante, constata-se que aquele contrato sendo celebrado entre um profissional e o consumidor, consequentemente constitui um contrato de venda à distância. 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. 4.º e o direito à informação em particular pelo art. 8.º, e o direito à reparação de danos pelo art. 12.º

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 venda de material didático.

Apesar do que é alegado nenhuma menção no contrato é feita quanto a aulas, a termos de formação on line, formadores ou conteúdos, o que impede que por isso seja requerida a resolução com base em um pressuposto que não está ali plasmado no contrato.

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 bem contratado à 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 adquirido 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 pode não ter terminado o curso on line, mesmo tendo feito exercícios por si, mas não pode impor à reclamada esse mesmo cumprimento.

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 conjugação com o contratado.

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, e a 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 atribui 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 ocorre.

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 pelo 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.

Não houve no prazo de 14 dias conforme informado no contrato, essa mesma resolução, termos em que o contrato continua válido.

Pelo que 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.

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 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 pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de outubro de 2025

A juiz-árbitro
Doutora Eleonora Santos